

إن عملية اتخاذ القرارات تتغلغل بصورة مستمرة في نشاط المؤسسة إذ أنها تنتشر في جميع المستويات الإدارية ويقوم بها كل إداري، كما أنها تتصل اتصالا مباشرا بالوظائف الإدارية الأخرى بل يمكن القول أنها أكثر أهمية من باقي العمليات الأخرى حيث تشكل عاملا مشتركا بين كل الوظائف الإدارية ( تخطيط ، تنظيم، توجيه ورقابة) وبناء على ذلك أصبحت القرارات الإدارية من أهم الموضوعات الإدارية التي تلقى اهتماما كبيرا من جانب المهتمين بالإدارة نظرا لحيوية وأهمية الدور العلمي والتنظيمي والوظيفي لذا، حيث اعتبر بعض المهتمين بالإدارة عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية وقلب الإدارة ووسيلتها الأساسية في تحقيق أهداف المؤسسة.

إن ازدياد الحاجة لجمع البيانات والمعلومات ومعالجتها واستخدامها بفعالية يعتبر الطلب الأساسي لنجاح المؤسسات في عصرنا الحالي الذي أصبح يتميز بالتغيرات البيئية المستمرة والمعقدة ، والذي بات يفرض عليها استخدام المعلومات على مدار الساعة لاتخاذ القرارات المرتبطة بوظائفها الإدارية ومن هذا المنطلق تعتبر المعلومات مادة القرار، حيث يتوقف نجاح القرار على مدى صحة هذه المادة ودقتها وطريقة تدفقها وتأمينها وتخزينها وإتاحتها إلى مراكز صنع القرار في جميع المستويات.

فلم تعد عملية اتخاذ القرار تعتمد على التجربة والخطأ والتخمين فقط، بل أصبحت تستند إلى مناهج وأساليب علمية، لتسهم في حل المشكلات المختلفة التي تواجه الإدارة بالاعتماد على الأساليب الكمية والنوعية، وهذا ما سيتم توضيحه من خلال الإجابة عن الإشكالية التالية:

### الإشكالية:

كيف تساهم الأساليب اتخاذ القرار في المؤسسة الفندقية ؟

في ضوء هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما المقصود بعملية اتخاذ القرار؟

- ما هي دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار؟

- ما هي الأساليب المساعدة على اتخاذ القرار؟

- ما هي نماذج التنبؤ بالخدمات الفندقية؟

## فرضيات البحث:

- الأساليب اتخاذ القرار وسائل فعالة لاتخاذ القرار في المؤسسة الفندقية،
- النموذج الرياضي نموذج أمثل لعملية اتخاذ القرار في المؤسسة الفندقية.

## أهداف الدراسة: نذكر منها ما يلي:

- توضيح عملية اتخاذ القرار،
- توضيح الأساليب اتخاذ القرار ودورها،
- تأثير الأساليب اتخاذ القرار على المؤسسة الفندقية.

## أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- توضيح أهمية بحوث العمليات في اتخاذ القرار،
- محاولة تطبيق النماذج الرياضية،
- مقارنة نتائج عملية اتخاذ القرار بالأساليب اتخاذ القرار مع الواقع العملي في المؤسسة الفندقية.

## أسباب اختيار الموضوع:

- أهمية الأساليب اتخاذ القرار في تسيير المؤسسة الفندقية،
- ارتباط العنوان بالتخصص المدروس،
- نقص المراجع والدراسات الأكاديمية في مثل هذه الميادين على مستوى المركز الجامعي.

## منهجية الدراسة:

منهج وصفي من خلال التطرق إلى الجانب النظري الذي تناولنا فيه كل ما يتعلق بعملية اتخاذ القرار ودور الأساليب في عملية اتخاذ القرار، وكذلك التطرق إلى الجانب التطبيقي الذي تناولنا فيه دراسة تحليلية للزوار الفندق ومحاوله بناء النموذج الرياضي.

## هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة ومعالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول وهي:

**الفصل الأول:** الأساليب الكمية والنوعية في اتخاذ القرار،

**الفصل الثاني:** المؤسسة الفندقية ،

**الفصل الثالث:** دراسة حالة فندق EDEN سيدي بلعباس.