

دراسة حالة : القيادة والتحفيز

تعتبر الفنادق من أهم المنشآت التي تلعب دورا محوريا في دعم قطاع السياحة من خلال استقبال السياح وتوفير الشروط الملائمة لإقامتهم في الأماكن التي يزورونها، ومن أجل جذب أكبر عدد منهم يرى "بيتر" وهو مسير سلسلة فنادق "happy stars" أن زيادة اقبال السياح على خدمات السلسلة هو نتيجة للمجهودات المعتبرة التي يبذلها كل العمال (اداريين، موظفوا استقبال، طباحين الخ)، حيث عمل بيتر على مدار سنوات على جعل العاملين أكثر ارتباطا وولاءا للسلسلة وأقنعهم من خلال طريقته في التسيير أن زيادة الأرباح والسمعة الجيدة لفنادق "happy stars" لها انعكاس مباشر على زيادة مكاسبهم الفردية والجماعية، وفي اجابته عن سؤال لأحد المجالات المتخصصة في الادارة حول نظريات القيادة وأشكال التحفيز التي ساهمت في بلورة أسلوبه في العمل قال: " أنا مدير أمتلك منابع السلطة الرسمية ومسؤول عن تحقيق مصالح زملائي الملاك، وأنا قائد أمتلك منابع السلطة الغير رسمية مسؤول عن تحقيق مصالح اصدقائي العمال، أنا باختصار قائد إداري، قائد أعدد أفعالي في ضوء متغيرات الموقف الذي يواجهني، فقد أكون ديمقراطيا أحيانا وبيروقراطيا أحيانا أخرى، وقائدا حرا يعطي مطلق الحرية للمرؤوسين في اختيار ما يروونه مناسباً، أنا أؤمن بجميع النظريات التي تفسر حاجات ودوافع العاملين وخاصة نظرية X و y "

المطلوب:

- 1- تحدث عن بعض سلاسل الفنادق التي تعرفها.
- 2- كيف استطاع "بيتر" أن يجعل العمال أكثر ارتباطا وولاءا لسلسلة "happy stars".
- 3- ما المكاسب التي تتوقع أن يحصل عليها العمال في حالة زيادة أرباح سلسلة "happy stars" وتمتعها بسمعة جيدة.
- 4- ما هي النظرية التي يتبناها "بيتر" في مجال القيادة، وكيف انعكست على سلوكه مبيانا رأيك الخاص حول هذا السلوك
- 5- اشرح النظريات التي تفسر حاجات ودوافع العاملين.
- 6- لماذا ركز "بيتر" على نظرية X و y.