

سلم التصحيح ادره مناسبات باللغة العربية – قسم ادارة المكاتب الامامية والارشاد السياحي

أولاً: أجب عن السؤالين التاليين: (10 درجات للسؤال الأول و15 درجة للسؤال الثاني)

السؤال الأول: تصنف المناسبات الى تصنيفين أساسيين من حيث النوع ومن حيث الحجم. والمطلوب:

أ- اذكر أنواع هذه التصنيفات (فقط تعداد)؟

الجواب: من حيث النوع، يمكن تصنيف المناسبات على النحو التالي: (توزع نصف درجة لكل تعداد)
الرياضات - الترفيه والفنون والثقافة - التسويق التجاري والفعاليات الترويجية - المهرجانات - العائلات - جمع التبرعات - أحداث متنوعة.

يمكن تصنيف المناسبات من حيث الحجم على النحو التالي: المناسبات الضخمة - المناسبات الإقليمية - المناسبات المحلية والمجتمعية

ب- وضح رأيك بوحدة من التصنيفات على أساس الحجم بإيجاز مدعماً اجابتك بأمثلة. (خمس درجات)
(فقط يذكر وحدة وإذا تم ذكر أكثر من وحدة يأخذ المذكور أولاً).

المناسبات الضخمة: تستقطب المناسبات الضخمة أعدادا كبيرة من الحضور، على الصعيدين الدولي والمحلي، على الرغم من أن الحاضرين الدوليين يشكلون نسبة كبيرة، كذلك تولد هذه المناسبات اهتماماً إعلامياً دولياً كبيراً ومكانة دولية، مثال ذلك: كأس العالم 2022، كأس العالم للكريكيت لعام 2015. المناسبات الإقليمية تجذب الحضور المحليين في المقام الأول، على الرغم من أنها قد تجتذب أيضاً بعض الحاضرين الدوليين والتغطية الدولية، وقد تولد المناسبات الإقليمية فوائد للبلد المحلي، ولكن الفوائد ستكون إقليمية في المقام الأول، أمثلة على المناسبات الإقليمية: بطولة كأس العرب، دوري أبطال أوروبا. المناسبات المحلية والمجتمعية تجذب الحضور المحليين في المقام الأول، فهي لا تجتذب حضوراً دولياً أو تغطية دولية، وتعود الفوائد التي تولدها المناسبات المحلية والمجتمعية في الغالب إلى المدينة أو البلدة التي تقع فيها كرنفالات المدارس، الدوري المحلي لكرة القدم، كشافات.

السؤال الثاني: يوضح الشكل المرفق المحاور الرئيسية والبند الفرعية لميزانية المناسبات:

المحور الأول: المصروفات (10 درجات)

تقسم مصروفات الميزانية إلى بندين رئيسيين وهما المصروفات الثابتة والمصروفات المتغيرة وتعتبر المصروفات الكلية ما هي إلا حاصل جمع كل من المصروفات الثابتة والمتغيرة.

المصروفات الثابتة: هي المصروفات التي تتحملها الجهة المنظمة للمناسبة وذلك بغض النظر عن عدد الأفراد المشتركين فيه، وتحتوي المصروفات الثابتة للأحداث على النقاط التالية: تكلفة إيجار القاعات وتجهيزها، أجور المشتركين وتكاليف انتقالهم وإقامتهم، تكاليف تسويق الحدث مثل: الكتالوجات، الطباعة أوراق، الإعلام والترويج للحدث مثل نشرات صحفية وإعلانات، تكاليف المعدات مثل: الوسائل السمعية والبصرية، ومستلزماتها من أفلام وشرائط وأوراق خاصة، خدمات مثل: الهاتف، المترجمين، العمالة الإضافية في مكان الحدث، تكاليف طارئة: وهي 10% من الميزانية الكلية لمقابلة أي مصروفات غير متوقعة مثل ارتفاع غير متوقع في الأسعار أو تغييرات طارئة على البرنامج الخاص بالحدث. (يكتفى بثلاث نقاط)

المصروفات المتغيرة: هي المصروفات التي تتأرجح بالارتفاع والانخفاض وفقاً لعدد الأفراد المشاركين في الحدث، بمعنى آخر فإن المصروفات المتغيرة ترتبط ارتباطاً خطياً مع عدد الأفراد المشاركين، وتتمثل المصروفات المتغيرة في النقاط التالية: مصروفات الإقامة المتعلقة ببعض المشاركين، الترفيه مثل الرحلات الترفيهية والسياحية، الوجبات والمشروبات المتنوعة مثل الشاي والقهوة، حقيبة الحدث لكل مشارك (مؤتمر مثلاً) والتي تحتوي على الأوراق، الملفات، الأقلام، وسائط النقل لكل مشارك، تكاليف المستندات لكل من البريد، سكرتارية لتسجيل الحاضرين، إعداد الفواتير. (يكتفى بثلاث نقاط)

المصروفات الكلية: إن الشكل يوضح أن التكاليف الكلية هي مجموع التكاليف الثابتة والمتغيرة.

المحور الثاني: الدخل (الإيرادات): (5 درجات)
الدخل هو الإيرادات التي تم تحصيلها من الحدث وعلى أية حال فإن إيرادات الأحداث يمكن الحصول عليها من البنود التالية: رسوم التسجيل، وهي رسم الاشتراك التي دفعها الأعضاء المشاركون (حسب طبيعة الحدث)، المنح والهبات والكفالة والمساهمات التجارية، الاعلانات في برنامج الحدث، مبيعات أوراق الحدث حسب طبيعة الحدث (مؤتمر مثلاً)، العائد من المعروضات إن وجد. (يكتفى بثلاث نقاط)

ثانياً: أجب على أحد السؤالين التاليين: (25 درجة)

السؤال الأول: لسياحة المناسبات أهمية سياسية واقتصادية واجتماعية. وضح من وجهة نظرك في ذلك. الشق السياسي: إن المناسبات التي تعقد في دولة ما تعبر في كثير من الأحيان عن ارتفاع المكانة السياسية للدولة مما يجعل كثير من الدول تنظر إلى العائد السياسي من المناسبات أكثر من العائد الاقتصادي باعتبار أن المكانة السياسية للدولة يكون لها بعد ذلك انعكاساتها المباشرة على أوضاعها الاقتصادية. (5 درجات)

الشق الاجتماعي: تعبر سياحة المناسبات عن المكانة الاجتماعية للدولة نتيجة ما تعبر عنه المناسبات من درجة تحضر الشعب وتمدنه ودرجة التحصيل العلمي ومدى إدراكه لأهمية العمل الجماعي المحلي والدولي وهو ملتقى لطبقة المثقفين. (5 درجات)

الشق الاقتصادي: ويتمثل في الإيرادات المحققة والعائدة على المتصلين بالمناسبة سواء بصورة مباشرة كمركز المناسبات، شركات الطيران، المنشآت الفندقية، أو بصورة غير مباشرة كالمراكز التجارية ومحلات الهدايا والتذكارات. (5 درجات)

فيما يخص الشق الاقتصادي لسياحة المناسبات هناك مزايا اقتصادية كثيرة نجملها بما يلي: (10 درجات)
1- تقام المناسبات عادة بعيداً عن مواسم الذروة السياحية فعادة لا يقام مؤتمر أثناء الأعياد أو في الصيف، هذه الخصائص دفعت كثير من الدول إلى إقامة قاعات مؤتمرات ومعارض والاهتمام بتوسيع هذه النوعية من السياحة لما تدره من عائد مرتفع ليس فقط في مجال السياحة ولكن في كافة المجالات.
2- إن سياحة المناسبات سبيل فعال لتنمية صناعات أخرى وغرس نوع من التقاهم الدولي بين مختلف الدول المتجاورة بوجه خاص وعلى المستوى الدولي بوجه عام.

3- خلق فرص عمل إضافية في المناطق السياحية.
4- عادة ما تقوم الحكومات والهيئات أو بعض المنظمات بتغطية مصاريف إقامة معظم الحاضرين، وتسمح دول العالم الصناعي المتقدم لحاضري المناسبات باستقطاع تكاليف حضور المناسبة من وعائهم الضريبي، وبالتالي فإن القوى الشرائية المتوفرة لهم تكون كبيرة، إلى جانب متوسط إنفاق سائح المناسبات يزيد عن ضعفي إنفاق السائح العادي.

5- هناك نسبة كبيرة من المناسبات (70%) تصحبها معارض لتبيين للمؤتمرين وتطلعهم على أحدث المنتجات في مجال اهتمامهم، وهذه المعارض عادة ما تحقق رواج اقتصادي وإعلامي إيجابي يفوق تأثيره ما قد ينفق للإعلان المباشر عن مدى ما حققته الدولة من تقدم في المجالات المختلفة

ويمكن القول بأن رواج سياحة المناسبات سيؤدي إلى رواج الإيرادات السياحية والتي بدورها تؤدي إلى توازن ميزان المدفوعات، وزيادة تشغيل العمالة، وزيادة في سوق السلع السياحية، وزيادة في كفاءة تشغيل المرافق الأساسية. (يجب ذكر النقاط الأساسية ويترك للطالب حرية الشرح من أفكاره الخاصة).

السؤال الثاني: يحتاج اختيار مكان المناسبة خطوات منطقية وتتم على ثلاث مراحل وهي على الترتيب: اعتبارات تحديد المكان – الزيارة الميدانية لمعاينة الموقع، توقيع العقد. وضح وجهة نظرك في هذه خطوات فقط بما تراه مناسباً.

الاعتبارات لتحديد مكان المناسبة :

يجب وضع خطة مفصلة تحدد بدقة احتياجات الحدث المرتقب وتحدد نوع الحدث، وشكله، ومدته، ومحتواه وأين يجب أن يعقد؟ وفيما يلي بعض النقاط الرئيسية التي ينبغي وضعها في الاعتبار:

✓ الاعتبارات الجغرافية:

- 1- إن سهولة الوصول إلى مكان الحدث أو الاجتماع وما يتصل بذلك من وسائل الانتقال من أهم الاعتبارات خاصة إذا كانت الوفود ستصل عن طريق الطائرات أو القطارات إذ قد يواجهون بعض المصاعب في الانتقال إلى مكان الحدث .
 - 2- وبالطبع ليس من السهل وضع قواعد ثابتة في اختيار المكان، فالبلد أو حتى المدينة قد تكون أحياناً جزءاً من مواصفات الحدث .
 - 3- ومهما يكن الحال، فإن منظم المناسبة عليه أن يطرح على نفسه أسئلة مثل: هل هناك مدينة أو منطقة أكثر ملائمة لعقد المناسبة؟
 - 4- وضع اعتبار للفصل من السنة الذي سيعقد فيه الحدث .
- فعلى سبيل المثال من المحتمل أن يكون الجو حاراً بدرجة لا تسمح بعقد مؤتمر في مصر في منتصف فصل الصيف، ولكنه لا جدال في أن الطقس يكون ممتعاً في شهور الشتاء، ولا ينبغي أن يستبعد عقد المؤتمر خارج البلاد بسبب محدودية الميزانية .

✓ البيئة:

إن نوع الحدث (المؤتمر) يمكن أن يساعد في التعرف على نوعية الموقع الجغرافي المناسب. هنالك الكثير من البرامج التي تتطلب تنظيمها في مناطق ريفية حيث يستمتع المشاركون بمناخ تقل فيه الرسميات وينعمون بالهدوء الذي افتقدوه في أماكن عمله .

ومثل هذا التغيير يجعلهم يضعون مشاكل العمل جانباً ومن ثم يركزون البرنامج الذي جاءوا من أجله وعلى النقيض من ذلك فإنه يمكن عقد مؤتمر دولي في لندن أو باريس أو روما بحيث تتاح الفرصة للمؤتمرين رؤية الأماكن السياحية .

وعلى من ينظم حدثاً دولياً ألا يغفل عن بعض الأماكن التي لا يعرفها الناس كثيراً. إن هذه الاعتبارات تعطي منظم الحدث فكرة عن أسس اختيار المكان.

✓ الاعتبارات الأساسية في تحديد حجم المكان:

عند وضع الخطة المفصلة من المهم أن نعرف بالضبط العدد الكلي للمدعوين على سبيل المثال : أعضاء الوفود، والمتحدثين، والمشاركين في المعارض والإداريين وغيره .

وهذا ليس بالأمر السهل دائماً، فالصعوبة الحقيقية تكمن في إمكانية التنبؤ بالاستجابة المتوقعة لأي حدث (مؤتمر) جماهيري. وعلى منظم الحدث أن يتمتع بقدر كاف من التقدير يمكنه من تحديد حجم المكان الذي يحتاجه لاستضافة حدث ما، علماً بأن تأكيد حجز المكان يتم عادة قبل تسويق الحدث .

الزيارة الميدانية لمعاينة الموقع:

يعتقد عدد غير قليل من منظمي المناسبات ، أن زيارة المكان المتوقع للمناسبة ما هو إلا مضيعة للوقت . إن إهمال زيارة المكان وتفقدته ما هو إلا مقدمة لفشل الحدث . فمثلاً : بعض منظمي المؤتمرات على سبيل الخطأ، يتوقعون أن الفندق الملائم لقضاء إجازة صيفية يكون ملائماً أيضاً لعقد مؤتمر، من المؤكد أن الفرق كبير بين الغرضين.

ولنجاح الزيارة الميدانية على منظم الحدث أن يتبع الإجراءات التالية:

- استخدام قائمة المراجعة لمراجعة كافة التفاصيل حسب الاتفاق.
- زيارة المكان متخفياً قبل أن يقدم نفسه لمدير الفندق والعاملين فيه حتى يستطيع معرفة كل الأشياء التي تحرص إدارة الفندق على إخفائها عنه.
- إدراك منظم الحدث أن الانطباع الأول مهم , وأن يصر على عدم التنازل على أي من المعايير المحددة مسبقاً.
- يجب التأكد من ملائمة المناخ المحيط بالموقع (التلوث , الضوضاء).
- العاملون في الموقع: على منظم الحدث أثناء تفقده للموقع مقابلة الموظف المسؤول الذي سيشرح على تنسيق كل الترتيبات الخاصة بالحدث حتى يتأكد من مهارة وكفاءة كل عامل في إمكانية الإشراف على الحدث وتقديم المساعدة.
- يجب أن يحرص المنظم أن يكون معروفاً لدى الطرف الآخر (الفندق مثلا) بمعنى آخر أن تكون قنوات الاتصال واضحة من/ إلى المنظم والعاملين .

توقيع العقد:

وهي مرحلة اتخاذ القرار وتوقيع العقد مع المكان الذي وقع عليه الاختيار بالفعل , وتأتي هذه العملية بعد زيارة المكان وتفقد جميع المواصفات المطلوب توافرها للحدث .
تتم هذه المرحلة قبل موعد الحدث بثلاثة أشهر على الأقل. ومما هو جدير بالذكر , فإن توقيع العقد لا يعني أبداً الاطمئنان بالنسبة لمنظم الحدث على إن كل شيء في الموقع أصبح على أهبة الاستعداد لاستقبال الحدث المرتقب , بالطبع لا.
عند الاتفاق وتوقيع العقد , لا بد أن يستمر الاتصال بين المدير المسؤول في الموقع وبين المنظم العام للحدث ومساعديه , وعلى وجه التحديد , فإنه يجب على منظم الحدث أن ينتبه إلى إتباع التوصيات التالية:

- الاتصال ببعض الشركات التي سبق وأن عقدت مناسبات في نفس الموقع للتأكد من:
 - جودة الخدمات المقدمة.
 - معرفة السلبيات التي حدثت في الموقع لتعديها أو التخلص منها.
 - معرفة إيجابيات الموقع للتأكيد عليها.
 - الاتصال بالمدير المسؤول للتأكد على استكمال أي متطلبات متفق عليها.
 - الزيارات المتكررة للموقع قبل عقد المناسبة والإلحاح المستمر على كل صغيرة وكبيرة , والتأكد من عمل التعديلات المطلوبة في القاعة الرئيسية أو القاعات الأخرى الجانبية.
- توزع العلامة على ذكر خطوتين فقط لكل خطوة 12.5 من العلامة يجب ذكر النقاط الأساسية ويترك للطالب حرية الشرح من أفكاره الخاصة.

ثالثاً: حالة عملية: (20 درجة) (5 درجات لكل سؤال توزع على أساس تسلسل الأفكار واعطاء المعلومة الصحيحة ويترك للطلاب مساحة في الشرح ان أمكن ذلك)

➤ ما هي بعض الأشياء التي يمكن أن تسوء أو قد تسوء في مناسبات مماثلة؟

حفلة الرقص هي حفلات رقص تتميز بموسيقى إلكترونية متكررة وسريعة الخطى وعروض ضوئية مصاحبة. الرقص هو محور ثقافة الرقص، وهي ثقافة فرعية موجهة للشباب تمزج بين الموسيقى والفن والمثل الاجتماعية. وفي جميع الأحوال، دعونا نفكر أولاً في سلامة الجميع. يجب أن نفكر دائماً في نتائج أو عواقب جميع أفعالنا أو الأحداث التي نريد تنفيذها. وإذا كنت تعتقد أن حدث الرقص ممتع، فهناك أشياء لا يمكنك توقع حدوثها.

في هذا السيناريو، يمكن أن يسير كل شيء تقريباً بشكل خاطئ أو يسير على نحو خاطئ. الحدث كان غير منظم لماذا؟ يفكر مخطط الحدث في المال أولاً بدلاً من سلامة الحاضرين. يمكن لأي شخص أن يكون في خطر، لكي يشرب الماء، يجب عليك تسلق تلة شديدة الانحدار ولكنها مياه غير آمنة، ولا توجد دورات مياه يمكن الوصول إليها لتنظيفها، ولا يوجد مكان ووقت مناسبان للراحة. وحتى المعدات الطبية أو المساعدة كلها معطلة. إنها بالتأكيد فوضى.

➤ اذكر الطرق التي كان من الممكن من خلالها تحسين المناسبة.

هنالك ثلاث طرق التي كان المنظمين مهملين بها:

1- سلامة الحاضرين أو الضيوف: لا توجد مياه آمنة ونظيفة للشرب لا توجد دورات مياه يمكن الوصول إليها للرجال والنساء لا توجد مساعدة طبية عند حدوث شيء سيء، 2- غير منظم، 3- طماع. إذا كنت ستصبح منظماً للحدث، فلا تركز فقط على الدخل الذي ستحققه. نفكر دائماً في سلامة الأشخاص أولاً لمنع حدوث بعض المواقف التي قد تؤدي إلى إفلاس عمالك وتكون قادراً على الثقة في عمالك ليس فقط لأنه لطيف وسهل الوصول إليه وفريد من نوعه ولكن لأنهم يشعرون بالأمان في هذا الحدث الخاص بك. لذا دائماً يجب: وضع سلامة الناس أولاً، لدينا دائماً خطة احتياطية، تنظيم كل شيء. خطط جيداً وفكر في عواقب الحدث.

➤ تم وصف هذه المناسبة للسلطات بأنه مهرجان ثقافي، هل تعتقد أنه ينتمي إلى هذه الفئة؟

نعم، لأنه في الأحداث الثقافية والاجتماعية، كانت هناك إمكانية لتطوير النمو العاطفي والمعرفي والاجتماعي للفرد. معرفة صفات وخصائص بعضهم البعض أو من هم في شخصيتهم وتعطي فرصة لتعزيز وحدة أعضاء المجموعة لتطوير مهارات التعاون.

➤ ما هي بعض القضايا الأخلاقية التي تنطوي عليها هذه المناسبة وغيرها؟

من بعض القضايا الأخلاقية التي تنطوي عليها هذه المناسبة:

1- عدم التواصل مع العملاء والشركاء في الوقت المناسب، والتخلف عن رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية لا يعد جريمة. ولكن إذا لم تستجب للعملاء والشركاء في الوقت المناسب، فإنك تخاطر بوضعهم في ظروف أو مواقف غير مريحة.
2- الإهمال في سلامة الضيف.

رابعاً: اختر الاجابة الصحيحة مما يلي (10 درجة) (لكل اجابة صحيحة درجتان)

1- من بعض خصائص المناسبات: A- مكلفة بشكل عام في تنظيمها B- عادة ما يتم عقدها مرة واحدة فقط C- يحذر من وجود مستوى عالٍ من المخاطر D- كل ما سبق ذكره	2- يعرف المؤتمر بأنه: A- لا يحتاج إلى تكاليف مالية باهظة B- لا يحتاج أكثر من يوم واحد للانعقاد C- مجتمع للتشاور والبحث في أمر ما D- عدد المشتركين فيه قليل
3- من مواصفات قاعات المناسبات: A- أن يكون السقف موازياً للأرضية B- أن تكون المقاعد من النوع الممتاز C- أن تكون القاعة كبيرة الحجم B+C-D	4- مدير الصوت من الوظائف التابعة لقسم: A- تنسيق الترويج B- تنسيق المعدات C- تنسيق الموقع D- تنسيق الضيافة
5- إذا علمت أن التكاليف الثابتة الصافية 50 مليون وحدة نقدية والتكاليف المتغيرة 30 مليون وحدة نقدية وعدد أعضاء الحدث هو 100 وايرادات الاعلانات هو 40 مليون وحدة نقدية و عليه يكون رسم تسجيل العضو الواحد هو: A- 0.8 مليون وحدة نقدية B- 0.4 مليون وحدة نقدية C- 1.2 مليون وحدة نقدية D- غير ذلك	

انتهى تصحيح السلم

د. مؤيد شقره