

إدارة المعارض والمؤتمرات

المذكرة رقم (٢)

الدكتور / محمد الزعبي

شعبة : ٢٢٠٩٠

إعداد : تركي منشي

الفصل الأول

مصطلحات متداولة في مجال الحفلات والمؤتمرات والفنادق :

م	المصطلح	معناه
١	Ala Carte	ألا كارت تشير إلى قائمة الطعام على حسب طلب العميل ، ذات سعر محدد لكل صنف
٢	Arrival List	قائمة الوصول : وهي القائمة التي تحتوي على أسماء النزلاء القادمين إلى الفندق
٣	Arrival Time	موعد وصول الطائرة / أو وقت دخول العميل الفندق
٤	Bain Marie	باي ماري عبارة عن وعاء مملوء بالماء الساخن يستخدم في حفظ الأطعمة الساخنة
٥	Breakout session	عبارة عن جلسة تعقد متزامنة في نفس الوقت مع جلسات أخرى في إطار اجتماع أو مؤتمر منظم لمناقشة موضوعات معينة / أو هي عبارة عن جلسة مغلقة
٦	Brigade	بريجاد تمثل فرق الخدمة المتخصصة في جميع الأقسام
٧	Chairman	(الرئيس) هو رئيس المؤتمر أو الشخص الذي يدير جلسات المؤتمر / أو أعلى مرتبة
٨	Chance Arrival /walk in	مصطلح يستخدم في حالات طلب أحد العملاء لغرفة فندقية بدون حجز مسبق لها
٩	Check in	تسجيل النزلاء لدى وصولهم إلى الفندق وإثبات بياناتهم المختلفة
١٠	Conference Officer- Conference organizer	عبارة عن الشخص المسئول عن تنظيم المؤتمر
١١	Congress	الاتحاد الدولي للمؤتمرات
١٢	Convention Center	عبارة عن مركز المؤتمرات والهدف منها جذب المؤتمرات والاجتماعات الكبرى والمعارض
١٣	Convention Rate	عبارة عن أسعار خاصة تعرضها كل من الفنادق و خطوط الطيران للمشاركة في المؤتمر بالتنسيق مع رعاية المؤتمر
١٤	Exhibition	عبارة عن معرض أو مكان لعرض المنتجات أو الأنشطة على هامش المؤتمرات من أجل التسويق والدعاية وتحقيق أعلى نسبة مبيعات
١٥	Flat Rate	السعر الموحد - مثل سعر الغرف - سعر المجموعات السياحية -
١٦	International Association of Professional Congress Organization (IAPCO)	الاتحاد الدولي للمؤتمرات ومقرها بروكسيل - بلجيكا
١٧	International Congress and Convention Association (ICCA)	أول منظمة أو أول إتحاد دولي ينشأ في مجال صناعة المؤتمرات ويهدف إلى تنظيم الاجتماعات والمؤتمرات والمعارض
١٨	International Hotel Association(IHA)	الاتحاد الدولي للفنادق ومقرها باريس - فرنسا

١٩	Key Decision Maker	صناع القرار : هو الشخص المسئول عن اتخاذ القرار في منشأه أو في المنزل بين أفراد العائلة
٢٠	Keynote Speaker	المتحدث الرئيسي : هو الشخص المنوط إليه التحدث واستعراض الأفكار الرئيسية في المؤتمر وتوحيد الصفوف وإثارة الحماس بين الحاضرين
٢١	Leader Pricing	التسعير التنشيطي : هو سعر معين لسلعة أو خدمة لفترة محدودة
٢٢	Promotional Rate	هو عبارة عن سعر خاص عادة يكون منخفض عن السعر العادي مثل الفنادق
٢٣	Proposal	عبارة عن إقتراح يرسل من قبل الفندق إلى مخطط المؤتمر لتقربي وجهات النظر والتفاهم فيما بينهم
٢٤	Protocol	هي قواعد وأنظمة الإتيكيت
٢٥	Rack Rate	هو السعر الرسمي لأي خدمة سياحية مثل خدمة الغرف
٢٦	Responsibility Clause / Legal Clause	عبارة عن جزئية قانونية تكتب في العقد أو الاتفاق المبرم ما بين شركات السياحة
٢٧	Room Category	عبارة عن تصنيف أو تنظيم لأنواع الغرف بالفندق وفقا لمعايير مختلفة مثل : أوسعها - موقعها - أسعارها
٢٨	Scientific Committee	عبارة عن لجنة مشكلة من قبل القائمين على المؤتمر تضم مجموعة من الخبراء أو العلماء لاختيار ومناقشة الأوراق المقدمة في المؤتمر أو المناسبات الأخرى
٢٩	Seating Arrangement = Seating order	عبارة عن خريطة توضح أماكن جلوس
٣٠	Seminar	هي حلقة دراسية قد تعني اجتماع يتم تنظيمه بغرض الإمداد بمعلومات عن موضوع معين وتبادل المناقشة أو قد يكون بغرق التدريب
٣١	Service charge	هي رسوم الخدمة
٣٢	Service Taxes	هي رسوم الضرائب
٣٣	Speakers Guide lines	توجيهات مكتوبة للمتحدثين في الحفلة أو المؤتمر أو مناسبة ما
٣٤	Table Chart	خريطة توضح حالة الموائد وحالة كل مائدة وشاغليها من الأفراد المعنيين بالخدمة عليهم

الفصل الثالث

العناصر البشرية في خدمة الحفلات والمؤتمرات والاجتماعات :-

لا بد من وجود معايير ومبادئ واضحة ومحددة لاختيار العنصر البشري الذي يعمل في مجال خدمة الحفلات والمؤتمرات إذا أنه في حالة عدم وجود هذه الأسس فإن اختيار هؤلاء الأفراد سوف يكون سطحيًا أو خاضعًا للمجاملات

اختيارهم والتحري عنهم لابد أن يكون دقيقًا وأن يأخذ الوقت الكافي لجمع معلومات كافية عن مؤهلاتهم وخبراتهم وإمكاناتهم الفنية وعلاقاتهم الاجتماعية .

وعلى القائمين على عمل اختيار العاملين توسيع قاعدة الاختيار لجلب المزيد من الكفاءات ، فكفاءاتهم ومؤهلاتهم تلك العاملين هي بلا شك ضمن الوسائل الهامة لتحقيق الأهداف ، وهذا ولا بد من وجود برنامج شامل للتدريب الفندقي لهؤلاء الأفراد الذين تم اختيارهم .

وهذا التدريب يهدف إلى ما يلي :-

- ١ . تعليم الأساليب المختلفة للعمل التي تسير التغير والتطوير المستمر في مجال العمل الفندقي .
- ٢ . تغيير سلوك الأفراد وتصحيح اتجاهاتهم إلى الأفضل .
- ٣ . رفع مستوى الأداء بما يقومون به من أعمال.
- ٤ . تزويد الأفراد بالمعلومات والمهارات التي تؤدي على تحسين وتطوير قدراتهم وأدائهم .
- ٥ . التدريب ينمي معارف ومهارات العاملين لتمكينهم من أداء الأعمال والاحتفاظ بقدراتهم على الإنتاج وتحسين هذه الإنتاجية .
- ٦ . إعداد الأفراد لاختيارهم لتولي المناصب الإشراف والإدارية

التعليم	التدريب
١- يمد الفرد بمعلومات جديدة لم تكن لديه مسبقا	١- يتجاوز التدريب تلك المعارف والمعلومات العامة التي يمد بها التعليم ويوفر فرصا حقيقية لمواجهة المواقف أو حل المشاكل المحتملة
٢- يمد الفرد بمعلومات تفسيرية أو تعليمية عامة	٢- التطبيق العملي صفة ملازمة للتدريب وحلقة أساسية من حلقاته ولا يكتمل بدونها
٣- تتسم برامج التعليم بالشمولية والعمومية	٣- التدريب يركز على إمداد الفرد بالكيفية التي يؤدي بها واجباته
٤- يهتم بتزويد الفرد المعارف العلمية	٤- يهتم بإدخال المعرفة إلى حيز التطبيق

للتدريب أنواع متعددة طبقا لمعايير مختلفة كما يتضح من الآتي :-

المعيار	نوع التدريب
١- معيار الحاجة للتدريب	١- تدريب أساسي وتدريب تنشيطي
٢- معيار الجماعة	٢- تدريب فردي وتدريب جماعي
٣- معيار الزمان	٣- تدريب قبل وبعد الالتحاق بالعمل
٤- معيار المكان	٤- تدريب في مكان العمل وتدريب خارج مكان العمل
٥- معيار المجال التدريبي	٥- التدريب الفني والإداري والتثقيفي

الهيكل الوظيفي – التنظيم لقسم الحفلات والمؤتمرات

❖ مسئوليات ومهام مدير قسم الحفلات وصفاته الشخصية :-

- ١) الإشراف على فعاليات الطعام و الشراب.
- ٢) الإشراف على العاملين بقسم الحفلات .
- ٣) مسئول عن تنظيم وترتيب القاعات فهو المنسق والمسيطر على إدارة الحفلات .
- ٤) مسئول عن أخراج الحفلات بالصورة اللانقة .
- ٥) مسئول عن مقابلة العملاء والاتفاق معهم على العقود والاتفاق على الدعوات .
- ٦) وضع خطة العمل الخاصة بقسم الحفلات .
- ٧) اختيار العاملين وتدريبهم وفق برنامج خاص .
- ٨) عمل بيان توضيحي لما سوف يتم تطبيقه في قاعة الحفلات .
- ٩) تخطيط القاعة بما يتلاءم مع نوع الحفلة والمناسبة المقامة .
- ١٠) الاتفاق مع رئيس قسم المطبخ على إعداد وتنظيم قوائم الطعام .
- ١١) مراقبة تنفيذ كافة التعليمات الصادرة والخاصة بالقسم
- ١٢) التأكد من تنفيذ كافة بنود العقد قدر الإمكان للعمل على راحة العملاء

❖ مسئوليات ومهام مدير الخدمة :-

١. متابعة ما يوضع من أثاث لكل حفلة حسب ما هو متفق عليه .
٢. مراجعة قوائم الطعام وفقا للكشف الخاص بكل حفلة .
٣. توزيع العمل في كل قاعة وشرح تفاصيل العمل بها .
٤. مراجعة تجهيز قاعات الحفلات و التأكد من وجود جميع الأجهزة والوصلات الخاصة بها .

❖ مسئوليات ومهام مدير قسم المؤتمرات :-

- ١) تنظيم المؤتمرات .
- ٢) مسئول عن مسك السجلات والحسابات الخاصة بالمؤتمر والسيطرة على التكاليف .
- ٣) تقديم أفضل الخدمات إلى الضيوف من أقل إلى أكبر خدمة .
- ٤) العمل مشتركا مع قسم تقديم خدمة الطعام وقسم البيع وقسم التسويق .

❖ مسئوليات ومهام مدير قسم البيع :-

١. دراسة تعاملات المنشأة التي يعمل فيها مع المنشآت الأخرى .
٢. دراسة الموقف المالي للمنشأة
٣. التأكد من قدرة المنشأة المسؤولة عن المؤتمر على دفع الفواتير .
٤. تحديد الأفراد المسؤولين عن التفاوض والاتفاق وإبرام العقود والصلاحيات الأخرى المتعددة .
٥. مسئول عن الحجز وأي مراسلات وكذلك تقديم المعلومات الكافية عن المؤتمر

مدخل مختصر في المؤتمرات

الفرق بين الاجتماع المؤتمرات :-

المؤتمرات	الاجتماع
١ . عادة أكبر حجما وعددا	١ - دائما أقل عددا وحجما
٢ . دائما تجذب أعداد كبيرة ويتم عقد المؤتمر لعدة أيام	٢ - دائما تجذب أعداد صغيرة وتعد في يوم واحد
٣ . قد يتضمن برامج كثيرة مثل المعارض والعروض والرحلات السياحية والاجتماعية	٣ - الاجتماعات الصغيرة تعتبر تجسيدا للمؤتمرات والاجتماعات السنوية لبعض الشركات تجتذب آلاف المساهمين
٤ . عادة يحضرها أفراد من كافة أنحاء العالم لبحث موضوعات تهم المجتمع	٤ - تنعقد الاجتماعات غالبا في فترات بعيدة عن بعضها شهور أو حتى سنة ويحضرها عادة أفراد محليون أو تنفيذيون

العوامل التي ساعدت على الاهتمام بإقامة المؤتمرات :-

- (١) شغل الفنادق والمطاعم و المسارح والأماكن السياحية والمزارات في الدول المضيقة للمؤتمر .
- (٢) زيادة حجم الإنفاقات من سائحي المؤتمر والتي تعتبر أعلى معدلات للإنفاق مقارنة بالأنماط السياحية الأخرى
- (٣) تحقيق شركات الطيران ومركز المؤتمرات أكبر العائدات
- (٤) إنعاش الاقتصاد القومي وأنماط السياحة المختلفة
- (٥) خلق فرص عمل إضافية في المناطق السياحية

العناصر الواجب توفرها عند التسويق للمؤتمرات :-

- ١ . وجود مراكز وقاعات للمؤتمرات على مستوى جيد تتوفر فيها كافة الإمكانيات والخدمات اللازمة لعقد المؤتمرات
- ٢ . موقع جغرافي متميز للبلد السياحي واعتدال مناخه.
- ٣ . توفير المغريات وعوامل الجذب السياحي .
- ٤ . تعدد مستويات الفنادق كي تتناسب مع كافة الدخول والمستويات .
- ٥ . توفير كافة وسائل المواصلات لتسهيل الوصول إلى أماكن انعقاد المؤتمرات .