

شهادة Pearson BTEC International  
المستوى 3

# الأعمال

الوحدة 4  
إدارة إحدى الفعاليات

المؤلف: كاثرين ريتشاردز

نشرت شركة بيرسون إديوكيشن ليمتد، 80 ستراند، لندن، WC2R 0RL.

[www.pearsonschoolsandcolleges.co.uk](http://www.pearsonschoolsandcolleges.co.uk)

يمكن العثور على نسخ من المواصفات الرسمية لجميع شهادات Pearson التأهيلية على الموقع الإلكتروني: [qualifications.pearson.com](http://qualifications.pearson.com)

© حقوق التأليف والنشر لعام 2024 محفوظة لشركة بيرسون إديوكيشن ليمتد 2023

حررت شركة فلورنس بروكشن ليمتد

تنضيد الحروف بواسطة شركة فلورنس بروكشن ليمتد

© حقوق التأليف والنشر للرسوم التوضيحية الأصلية محفوظة لشركة بيرسون إديوكيشن ليمتد

الرسوم التوضيحية من إعداد شركة فلورنس بروكشن ليمتد

نُشرت هذه الطبعة عام 2024

ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا العمل، فإن أي علامات تجارية لجهة خارجية قد تظهر في هذا العمل هي ملك لأصحابها المعنيين وأي إشارات إلى العلامات التجارية أو الشعارات أو المظهر التجاري الآخر لجهة خارجية هي لأغراض توضيحية أو وصفية فقط. لا يُقصد من هذه الإشارات الإشارة إلى أي رعاية أو تأييد أو تفويض أو ترويج لمنتجات بيرسون إديوكيشن ليمتد من مالكي هذه العلامات، أو أي علاقة بين المالك وشركة بيرسون إديوكيشن ليمتد أو الشركات أو المؤلفين أو المرخص لهم أو الموزعين التابعين لها.

#### فهرسة المكتبة البريطانية في بيانات النشر

يتوافر سجل كتالوج لهذا الكتاب من المكتبة البريطانية

#### إشعار حقوق التأليف والنشر

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور بأي شكل أو بأي وسيلة (بما في ذلك نسخه أو تخزينه في أي وسيط باستخدام الوسائل الإلكترونية، سواء كان بشكل عابر أو عرضي لبعض الاستخدامات الأخرى لهذا المنشور) دون إذن كتابي من مالك حقوق التأليف والنشر، باستثناء الحالات التي تتوافق مع أحكام قانون حقوق التأليف والنشر والتصاميم وبراءات الاختراع لعام 1988 أو بموجب شروط ترخيص صادر عن وكالة ترخيص حقوق التأليف والنشر، برناردز إن، 86 فيتر لين، لندن EC4A 1EN ([www.cla.co.uk](http://www.cla.co.uk)). ينبغي توجيه طلبات الحصول على إذن كتابي لمالك حقوق التأليف والنشر إلى الناشر.

#### المواقع الإلكترونية

لا تتحمل بيرسون إديوكيشن ليمتد المسؤولية عن محتوى أي مواقع إنترنت خارجية. ومن الضروري أن يباين المعلمون كل موقع إلكتروني قبل استخدامه في الفصل للتأكد من أن عنوان URL ما يزال دقيقًا وملائمًا ومناسبًا. ونقترح أن يضع المعلمون إشارة مرجعية على المواقع الإلكترونية المفيدة وأن ينظروا في تمكين المتعلمين من الوصول إليها من خلال الشبكة الداخلية للمدرسة/الكلية.

#### ملاحظة من الناشر

تُنفذ Pearson عمليات تحرير مكثفة لضمان دقة المحتوى في هذا المنشور، وتبذل كل جهد ممكن لضمان خلو هذا المنشور من الأخطاء، لكن، ما نحن إلا بشر، وأحيانًا تحدث أخطاء. ولا تتحمل Pearson المسؤولية عن أي سوء فهم ينشأ نتيجة أخطاء في هذا المنشور، ولكن من أولوياتنا ضمان دقة المحتوى. إذا لاحظت وجود خطأ، فيرجى التواصل معنا عبر [resourcescorrections@pearson.com](mailto:resourcescorrections@pearson.com) حتى نتأكد من تصحيحه.

رغم بذل الناشر قصارى جهدهم لضمان دقة المشورة بشأن الشهادة التأهيلية وتقييمها، فإن المواصفات الرسمية ومواد إرشادات التقييم المرتبطة بها هي المصادر الموثوقة الوحيدة للمعلومات ويجب الرجوع إليها دائمًا للحصول على إرشادات نهائية.

# شكر وتقدير

الصور:

الغلاف: يان ليف//شترستوك

**123** آر إف: سيفينتي-فور 74 ص 8، كونراد باك ص 40، إلينا ذا وايز ص 59؛ **علامي ستوك فوتو:** إيفان فدوفين ص 3، غرافيكالي ماينديد ص 17؛ **شترستوك:** ويفريك ميديا ص 18، ليوبكو سموكوفسكي ص 20، غوران بوجيسيفيتش ص 24، ألكسندر جيه إي ص 28.

© جميع حقوق طبع ونشر الصور الأخرى محفوظة لصالح شركة بيرسون إديوكيشن

## تعرف الوحدة

تشكّل إدارة إحدى الفعاليات جزءاً مثيراً للغاية من العمل في مجال الأعمال، تُجرى فعاليات بأعداد هائلة يومياً، بدءاً من الفعاليات الصغيرة التي تجمع الأموال للأعمال الخيرية في ظل المسؤولية الاجتماعية المؤسسية، وصولاً إلى الفعاليات المؤسسية مثل رعاية المنافسات الرياضية. تتيح لك هذه الوحدة فرصة تحليل الفعاليات التجارية واتخاذ القرارات بشأنها، كما تتيح لك فرصة إنشاء فعالياتك الخاصة واختبار مهاراتك العملية.

## كيفية إجراء التقييم

ستستخدم مهاراتك الإبداعية والتنظيمية نظراً لأنك أحد أعضاء الفريق لمساعدتك على تنظيم فعاليات ناجحة يبقى أثرها في الأذهان، وستُقيّم مساهمتك بوصفك عضواً في الفريق وفرداً بشكل منفصل.

طوال مدة دراسة هذه الوحدة، ستجد تمارين تساعدك على ممارسة وتطوير معارفك ومهاراتك استعداداً للتقييم، وسيساعدك إنجاز هذه الأنشطة على الاستعداد التام قبل تنفيذ التقييم النهائي.

حتى تتمكن من النجاح في هذه الوحدة، يجب عليك التأكد من أنك قد استوفيت المتطلبات الواردة في جميع معايير درجة النجاح، ويمكنك القيام بذلك باختبار نفسك في ضوء المعايير الموجودة في الجدول الوارد أدناه.

لتحقيق درجة التفوق أو الامتياز، يجب عليك توسيع نطاق عملك، أما بالنسبة لمعايير درجة التفوق، فيجب تحليل العناصر المختلفة للوحدة، ولتحقيق لمعايير درجة الامتياز يجب عليك تقييم تفكيرك أو دعمه بالأسباب (بما يتوافق مع المعايير ذات الصلة) وتقديم أسباب لاختيارك.

ستألف المهام التي يحددها معلمك من ثلاثة واجبات تقييمية تهدف إلى قياس مدى التعلم الذي اكتسبته.

من المحتمل أن يُطلب منك:

- جمع أدلة بحثية شاملة حول دور ومهارات منظم الفعاليات
- كتابة تقرير عن دور ومهارات منظم الفعاليات (قياس مدى ملاءمتك لهذا الدور من خلال مطابقة مهاراتك الشخصية مع تلك المهارات – ستحتاج إلى تقييم مهاراتك الخاصة وتبرير سبب توافقها مع مهارات منظم الفعاليات)
- جمع أدلة بحثية شاملة حول مجموعة متنوعة من الفعاليات ذات الأحجام المختلفة وتقديم أسباب لنجاحها (أو فشلها)
- إعداد مقترح مفصل لفعالية مختارة:
  - استخدام أدوات التخطيط المناسبة
  - اختتام التقرير بتقييم وتبرير خطتك، وأدوات التخطيط المستخدمة، والميزانية والمخاطر
  - إجراء أي تعديلات احتياطية مطلوبة
- المشاركة الفعالة في تنظيم وإدارة إحدى الفعاليات:
  - تقييم كيف أسهمت مشاركتك في نجاح الفعالية
  - إنشاء مجموعة من الأدلة تتضمن فكرة أو مدونة فردية تغطي تخطيط الفعالية وتنظيمها وإدارتها
- كتابة تقرير يثبت نجاح الفعالية؛ على أن يتضمن اقتراحات لتحسينات مبررة ويوضح كيف أسهمت مشاركتك ومهاراتك في تحقيق نتيجة ناجحة.

### التقييم

ستخضع للتقييم من خلال سلسلة من المهام التي يحددها معلمك.

## معايير التقييم

يوضح لك هذا الجدول ما يجب عليك فعله من أجل الحصول على درجة النجاح أو التفوق أو الامتياز.

الامتياز	التفوق	النجاح
<b>A.D1</b> تحديد الأسباب بالكامل بشأن مدى تطابق المهارات الذاتية مع مهارات منظم الفعاليات. <b>تمرين تقييمي 4.1</b>	<b>A.M1</b> تحليل المهارات الذاتية مقارنة بالمهارات اللازمة لمنظم الفعاليات، وتسليط الضوء على جوانب التطوير. <b>تمرين تقييمي 4.1</b>	<b>نتاج التعلم أ</b> تعريف دور مُنظّم الفعاليات
		<b>A.P1</b> شرح الدور والمهارات اللازمة لتصبح أحد منظمي الفعاليات الأكفاء. <b>تمرين تقييمي 4.1</b>
		<b>A.P2</b> دراسة المهارات الذاتية في صورة تدقيق للمهارات. <b>تمرين تقييمي 4.1</b>
<b>BC.D2</b> تقييم وتحديد أسباب جدوى الخطة والأدوات والميزانية والمخاطر، وإجراء أي تعديلات مطلوبة لحالات الطوارئ. <b>تمرين تقييمي 4.2</b>	<b>B.M2</b> تقييم جدوى مقترح الفعالية. <b>تمرين تقييمي 4.2</b>	<b>نتاج التعلم ب</b> دراسة جدوى تنظيم فعاليات مقترحة
		<b>B.P3</b> دراسة تنظيم العديد من الفعاليات لتحديد عوامل النجاح المشتركة. <b>تمرين تقييمي 4.2</b>
		<b>B.P4</b> شرح فكرة الفعالية المختارة، بما فيها أسباب الاختيار. <b>تمرين تقييمي 4.2</b>
<b>DE.D3</b> تحديد أسباب كيفية إسهام مشاركتك في تحقيق نتيجة ناجحة للفعالية باستعراض المهارات الإدارية المتميزة طوال مدة ترتيب الفعالية وتنظيمها. <b>التمرين التقييمي 4.3</b>	<b>C.M3</b> تحليل العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها عند إعداد خطة لإحدى الفعاليات. <b>تمرين تقييمي 4.2</b>	<b>نتاج التعلم ج</b> إعداد خطة تفصيلية لإحدى فعاليات مؤسسة تجارية أو اجتماعية
		<b>C.P5</b> شرح العوامل التي يجب مراعاتها عند إعداد خطة تفصيلية للفعالية المقترحة. <b>تمرين تقييمي 4.2</b>
		<b>C.P6</b> إعداد خطة تفصيلية للفعالية المختارة باستخدام أدوات التخطيط والميزانية التفصيلية ومراعاة تقييم المخاطر والتخطيط لحالات الطوارئ. <b>تمرين تقييمي 4.2</b>
<b>D.E.D3</b> تحديد أسباب كيفية إسهام مشاركتك في تحقيق نتيجة ناجحة للفعالية باستعراض المهارات الإدارية المتميزة طوال مدة ترتيب الفعالية وتنظيمها. <b>التمرين التقييمي 4.3</b>	<b>D.M4</b> استعراض مهارات الإدارة الفعالة والسليمة عند تنظيم إحدى الفعاليات. <b>التمرين التقييمي 4.3</b>	<b>نتاج التعلم د</b> تنظيم وإدارة فعالية لمؤسسة تجارية أو اجتماعية
		<b>D.P7</b> تنظيم فعالية مع استعراض بعض المهارات الإدارية ذات الصلة. <b>التمرين التقييمي 4.3</b>
		<b>E.P8</b> مراجعة نجاح الفعالية في تحقيق الغايات والأهداف وبلوغ المقاصد وتلقي تعقيبات جيدة من أصحاب المصلحة. <b>التمرين التقييمي 4.3</b>
<b>E.M5</b> تحليل تخطيط وإدارة الفعالية، وكيفية إدارة المخاطر وحالات الطوارئ، وتقديم توصيات للتحسينات المستقبلية. <b>تمرين تقييمي 4.3</b>	<b>E.M5</b> تحليل تخطيط وإدارة الفعالية، وكيفية إدارة المخاطر وحالات الطوارئ، وتقديم توصيات للتحسينات المستقبلية. <b>تمرين تقييمي 4.3</b>	<b>نتاج التعلم هـ</b> التفكير في إدارة الفعاليات وتقييم تطوير المهارات الذاتية
		<b>E.P8</b> مراجعة نجاح الفعالية في تحقيق الغايات والأهداف وبلوغ المقاصد وتلقي تعقيبات جيدة من أصحاب المصلحة. <b>التمرين التقييمي 4.3</b>
		<b>E.P8</b> مراجعة نجاح الفعالية في تحقيق الغايات والأهداف وبلوغ المقاصد وتلقي تعقيبات جيدة من أصحاب المصلحة. <b>التمرين التقييمي 4.3</b>

## بدء النشاط

إدارة الفعاليات هي جزء مثير من الأنشطة التجارية، إذ تُقام العديد من الفعاليات سنوياً، بدءاً من الفعاليات الخيرية المحلية وصولاً إلى الفعاليات الوطنية والدولية. حضّر قائمة بأي فعاليات حضرتها في العام الماضي، وفي نهاية الوحدة، راجع قائمتك لتتأكد من عدد الفعاليات التي نسيتها.



## نتائج التعلم

ستتعلم في هذه الوحدة:

- أ { تعريف دور مُنظّم الفعاليات.
- ب { دراسة جدوى تنظيم فعاليات مقترحة.
- ج { إعداد خطة تفصيلية لإحدى فعاليات مؤسسة تجارية أو اجتماعية.
- د { تنظيم وإدارة فعالية لمؤسسة تجارية أو اجتماعية.
- هـ { التفكير في إدارة الفعاليات وتقييم تطوير المهارات الذاتية.



## أ { تعريف دور مُنظّم الفعاليات

في هذا الجزء، ستستكشف المهارات المهمة جداً التي يحتاج إليها منظمو الفعاليات الناجحون، بما يتضمن المهام التي يجب عليهم إنجازها فردياً أو ضمن فريق، ومهارات التخطيط، والأدوات التي يستخدمونها لتدقيق الأنشطة المُنجز.

### المهام المختلفة التي يجب على مُنظّم الفعاليات إنجازها

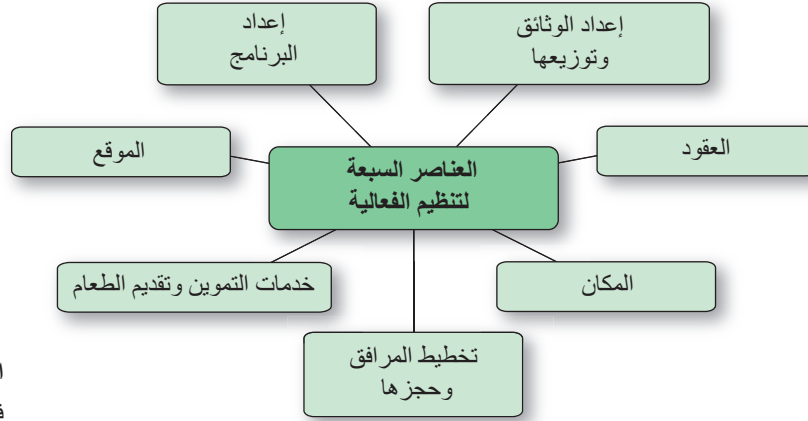
- إذا فكرت في الفعاليات التي ربما ساعدت على تنظيمها أو حضرتها بنفسك، فستجد العديد من المهام المختلفة التي يجب تنفيذها، ومنها:
- تنظيم مكان وزمان وكيفية إقامة الفعالية.
  - المتطلبات القانونية لتنظيم الفعالية
  - الإجراءات التنظيمية التي يجب تطبيقها، مثل السياسات المتعلقة بكيفية إتمام تقييمات المخاطر أو الضوابط الأمنية.

### التنظيم

إنّ ضمان تنظيم الفعالية بشكل صحيح يعني التأكد من أن جميع عناصر الفعالية مناسبة للغرض منها. كل من هذه العناصر السبعة (انظر الشكل 4.1) موضحة أدناه.

### مناقشة

قبل البدء في العمل على العناصر التي يجب تنظيمها عند إقامة فعالية مثل حفلة مناسبة خاصة، ضع قائمة بهذه العناصر وناقش أهمية كل منها، في مجموعات صغيرة. وما قد يحدث في حال إغفال أي منها؟



الشكل 4.1 العناصر الأساسية السبعة لأي فعالية

### المكان

الجزء الأول من تنظيم الفعالية هو العثور على المكان الذي ستقام فيه الفعالية. فالمكان هو الذي يحدد نوع الفعالية التي ستقام، ويؤثر في رغبة الناس في حضورها من عدمه. يساعد المكان كذلك على تحديد التكاليف. فالأماكن الصغيرة قد تكون زهيدة التكلفة أو دون تكلفة من الأصل، في حين قد تتقاضى الأماكن الأكبر رسوماً يجب دفعها أو استردادها من خلال الفعالية.

عند التفكير في المكان، يجب على منظم الفعالية مراعاة ما يأتي:

- نوع الأشخاص القادمين (رجال الأعمال، الطلاب، غيرهم)
- عدد الأشخاص الذين يمكنهم الجلوس أو الوقوف
- وسيلة السفر المستخدمة للوصول إلى الموقع (سيارة، حافلة صغيرة، وسائل النقل العامة مثل القطارات أو الحافلات)
- أي اعتبارات أخلاقية أو عقائدية، على سبيل المثال، سيكون من غير المناسب إقامة فعالية للنباتيين في موقع يركز نشاطه الرئيس على إنتاج أو بيع اللحوم أو الأسماك.



◀ لنوع الفعالية الخاصة بالمؤسسة ومكان إقامتها تأثير كبير. هل يمكنك التفكير في مكان محلي لن يكون مناسباً لإقامة فعالية مثل اجتماع عمل؟

سيكون له تأثير كبير في الفعالية، إذ يسمح المكان الكبير باستيعاب أعداد أكبر من الأشخاص وقد يحتوي على مجموعة أكبر من المنشآت، مثل المطاعم ومرافق الترفيه.

ومع ذلك، قد تتمتع الأماكن الأصغر بميزة توفير أجواء أكثر استرخاء وودية إذا كان عدد الحضور أقل. بعض الأماكن، مثل الفنادق، تحتوي على عدة خيارات لغرف الاجتماعات يمكن أن تستوعب من شخصين إلى ألف شخص. أما الأماكن الأخرى، مثل مراكز المؤتمرات أو المعارض، فقد تكون مصممة خصيصاً لاستيعاب الآلاف من الأشخاص.

### الموقع

يؤثر الموقع في نجاح الفعالية التجارية، لذا يجب مراعاة السوق المستهدف عند اختيار الموقع. على سبيل المثال، إذا كانت الفعالية مخصصة لبيع منتجات راقية، فيجب أن تُعقد في منطقة راقية حيث من المحتمل أن يكون لدى الزوار دخول مرتفعة، ما يتيح لهم القدرة على شراء المنتجات.

قد يتأثر الموقع أيضاً بنوع المشاركين، مثل رجال الأعمال المحليين أو العامة. بالنسبة للمشاركين المحليين، يجب على مُنظِّم الفعالية التفكير في أفضل موقع في المنطقة المحلية. فإذا كانت الفعالية تستهدف مشاركة إقليمية، فعلى المُنظِّم اختيار الموقع بناءً على الجغرافيا بحيث يقطع الجميع مسافة متساوية تقريباً للوصول إلى الموقع.

كما أن معرفة بعض المعلومات عن نوعية الأشخاص الذين سيحضرون وطبيعة الفعالية ستؤثر أيضاً في ملائمة الموقع. على سبيل المثال، إذا كانت الفعالية تركز على القضايا البيئية، فمن الأفضل أن يُقام في موقع يسهل الوصول إليه عبر وسائل النقل العام وليس السيارة الخاصة فقط. وإذا كان الحدث مرتبطاً بنشاط يتطلب مرافق معينة، مثل المياه لعرض القوارب، فيجب أن يكون الموقع مجهزاً بهذه المرافق.

تُقام بعض الفعاليات التجارية في مواقع سياحية حتى يتمكن المشاركون من الجمع بين حضور الفعالية مع زيارة المعالم السياحية، حتى إن مُنظِّم الفعالية قد يخططون لنزهات بعد الظهر للمشاركين، وبغض النظر عن المكان، من المهم مراعاة في أجواء الموقع.

### خدمات تقديم الطعام

خدمات الإطعام جانب مهم آخر في تنظيم الفعاليات، إذ أن نوع الطعام المقدم قد يؤثر في اختيارك لمكان إقامة الفعالية. فعلى سبيل المثال، قد يتطلب الغذاء الذي يتكون من ثلاث وجبات فندقاً مجهزاً بالمرافق اللازمة، في حين أن توصيل السندويشات قد لا يتطلب التجهيزات نفسها. تقدم بعض الأماكن خدمات الضيافة، بينما تتطلب أماكن أخرى الاستعانة بخدمات تقديم الطعام في الخارج.

### مناقشة

تقدم شركة في دبي مجموعة متنوعة من خدمات تقديم الطعام بما في ذلك تقديم الطعام خارجياً في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. وهي توفر مجموعة واسعة من القوائم وتتعامل مع موردين محليين. ناقش، في مجموعة صغيرة، مزايا وعيوب الاستعانة بشركة تقديم طعام خارجية عند تنظيم أحد الفعاليات. ما المزايا والعيوب التي تعود على المؤسسة التجارية من تقديم هذه الخدمة؟

قد يقرر بعض منظمي الفعاليات تقديم خدمات الإطعام بأنفسهم، مثل صنع الكعك أو الأطعمة الأخرى لتوزيعها أو بيعها. وفي كل الحالات، من المهم أن تتبع جميع خدمات الإطعام المقدمة في الفعاليات إرشادات الصحة والسلامة لتجنب إصابة الأشخاص بالمرض. وعادة ما تكون هناك مؤسسة محلية أو وطنية تقدم النصائح حول ضمان سلامة الطعام وتحقق في الشكاوى إذا مرض أي شخص بعد الفعالية. ومن الضروري أن يكون منظمو الفعاليات على دراية بمسؤولياتهم.

### بحث

سونغكران، "مهرجان تايلاند المائي"، فعالية سنوية تمثل بداية العام التايلاندي التقليدي الجديد. أكثر من نصف مليون سائح ينضمون إلى معارك المياه المرتبطة بهذه الفعالية. تعرّف الأنشطة المختلفة التي تجري في هذا المهرجان. ناقش كيف تستفيد المنظمات التجارية في جميع أنحاء تايلاند من الارتباط بهذه الفعالية.

### المصطلحات الرئيسية

**الأجواء** – المناخ العام في الفعالية.  
**تقديم الطعام في الخارج** – الحالة التي لا تقدم فيها المؤسسة التجارية التي توفر مكان الفعالية خدمات الضيافة بنفسها.

### المهارات

- حل المشكلات واتخاذ القرار

## وقف للتفكير

هل يمكنك شرح لماذا من المهم التأكد من أن مكان إقامة الفعالية وموقعها وخدمات الضيافة تتناسب بشكل صحيح مع الفعالية؟

## تلميح

ماذا سيحدث عند إقامة الفعالية في مكان أو موقع غير مناسب أو بخدمات تقديم طعام غير ملائمة - ما التأثير في نجاح الفعالية؟  
إلى أي مدى تعتقد أن الترتيبات الخاصة بخدمات تقديم الطعام الجيدة أو السيئة تؤثر في نجاح أي فعالية؟  
علّل إجابتك.

## توسيع الأفق

## تخطيط المرافق وحجزها

يجب على مُنظم الفعالية التأكد من أن كل شيء يسير بحسب الخطة حتى تكون الفعالية ناجحة. وهذا التخطيط لا يقتصر على الفعالية نفسها فقط، بل يجب أن يراعي الفعاليات الأخرى التي تحدث في المدة نفسها. فقد يؤدي وجود الكثير من الفعاليات المماثلة في الأسبوع نفسه إلى ضعف الحضور في فعاليتك، كما أن موعد الفعالية يؤثر بشكل كبير في التخطيط، لذا على المُنظم أن يراعي ما إذا كانت:

- الفعالية ستقام في مكان مغطى أو مكشوف - عادةً ما يكون من الأفضل إقامة الفعاليات المكشوفة في فصل الصيف.
- الفعالية مرتبطة بمهرجان أو تقليد معين - عندئذ، يجب أن تقام لفعالية في الوقت نفسه.
- الفعالية تعتمد على عوامل أخرى مثل المواد أو المستلزمات التي تكون متاحة في أوقات معينة من السنة أو تكون أقل تكلفة في شهر معين.

سيتمكن على المُنظم أن يخطط الحاجة إلى توفير معدات أو مرافق مادية لتسيير الفعالية. وقد يشمل ذلك المباني أو المعدات التقنية أو مادة خاصة من مواد الترفيه أو العرض التي تجلب إلى الفعالية، أو دورات المياه أو موظفي ركن السيارات إذا كانت الفعالية في مكان مكشوف.

ربما تستلزم الفعاليات الكبيرة جدًا تخطيط مكثف والإضافة إلى استخدام العديد من المرافق، وقد تتضمن:

- ماكينات الصراف الآلي (يمكن توفيرها مقابل رسوم إذا كان منظمو الفعالية يرغبون في أن يتمكن الناس من شراء المنتجات خلال الفعالية)
- مرافق الإسعافات الأولية (في حال احتاج أي شخص إلى رعاية طبية)
- المساعدة الخاصة (مثل توفير تسهيلات للأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة أو لديهم احتياجات حركية أخرى)
- مرافق لتغيير ملابس الأطفال (إذا كان من المتوقع حضور عدد كبير من الأهالي مع أطفالهم الصغار)
- خدمات التأمين أو التنسيق الأمني للتحكم في التجمعات الكبيرة
- مرافق للحيوانات
- مصادر الطاقة
- لافتات أو شعارات لتوجيه الأشخاص إلى الفعالية ولتوضيح أنها جارية
- مواد ديكورية لتسليط الضوء على موقع الفعالية
- ترتيبات لركن السيارات، إذا لزم الأمر
- مرافق لجمع القمامة في أثناء الفعالية وبعدها
- المرطبات بما فيها مياه الشرب، متى كان ذلك ضروريًا
- شركات تنظيف أو متطوعين للتنظيف بعد انتهاء الفعالية.

## مناقشة

تتوفر خدمة الواي فاي المجانية كمرفق في العديد من الفعاليات والأنشطة، سواء الداخلية أو الخارجية. ما فوائد ومخاطر تقديم خدمة الواي فاي المجاني في الفعاليات التجارية؟ ناقش بالتعاون مع زملائك ما إذا كنت تعتقد أن خدمة الواي فاي المجانية أصبحت الآن ضرورية لجميع الفعاليات التجارية. يجب أن تقدم مجموعة الحجج المؤيدة لتوفير الواي فاي المجاني، بينما تقدم المجموعة الأخرى الحجج المعارضة.

## بحث

تعتمد العديد من الأحداث التجارية على المرافق الرقمية (مثل الكاميرات الرقمية) ولها حضور عبر الإنترنت. على سبيل المثال، استخدم فعالية TEDxIslamabad® معدات التسجيل الرقمي للسماح للأشخاص بالمشاهدة المباشرة وعبر الإنترنت من جميع أنحاء باكستان وبقية العالم. ما مدى أهمية التواجد الإلكتروني لـ TEDxIslamabad في رأيك؟ كيف يؤثر التواجد الرقمي في التخطيط للفعالية والطوارئ؟ إجراء بحث حول هذه الفعالية أو الفعاليات المماثلة.



## وقفة للتفكير

كيف يمكن أن تتأثر ترتيبات فعالية جمع التبرعات بالطقس؟  
ما تأثير ذلك في التخطيط للفعالية؟

### تلميح

### توسيع الأفق

قارن تنظيم الفعالية في يونيو بتنظيمها في ديسمبر.  
حدد أفضل وقت لتنظيم فعالية خارجية لجمع التبرعات والتأثيرات الأخرى التي قد تؤثر فيها.

### إعداد البرنامج

البرنامج هو قائمة بالأنشطة التي ستحدث خلال الفعالية وترتيب تلك الأنشطة؛ وهو يُعتبر أداة تنظيمية للفعالية ويستخدمه **الحضور**، لذا، فإن جودة البرنامج ومحتواه سيساعدان على توجيه اهتمام الحضور ويقدمان لهم تصورًا عن الأنشطة التي ستجري خلال اليوم. يعرض البرنامج أيضًا تفاصيل عن الضيوف المميزين والخطب وال فقرات الترفيهية وأنشطة توزيع الجوائز أو الهدايا التي قد تكون جزءًا من الفعالية. في بعض الأحيان، قد يشجع وجود متحدث ضيف المزيد من الناس على الحضور، ويجب إدراج ذلك في البرنامج.

هناك عدة أنواع مختلفة من البرامج التي يمكن استخدامها لتنظيم فعالية، منها ما يحتوي على أنشطة متنوعة يمكن للحضور الاختيار منها، ومنها ما يتبع فيها الجميع الجدول الزمني نفسه للفعالية. طول مدة الفعالية سيؤثر في البرنامج أيضًا، فالفعاليات التي تستمر طوال اليوم تحتاج إلى وقت إضافي لوصول الحضور واستراحات لتناول القهوة والغداء. أما الفعاليات التي تستمر لعدة أيام، فقد تتطلب ترتيبات للإقامة، بما في ذلك وجبة الإفطار.

### المصطلح الرئيس

**الحاضر** – الشخص الذي سيحضر إحدى الفعاليات.

### دراسة حالة

#### نساء إسطنبول الدوليّات

تُعد نساء إسطنبول الدوليّات مجموعة تواصل تجمع النساء اللواتي يعشن ويعملن في تركيا من أجل التواصل التجاري والدعم. تم إنشاؤها لتوفير شبكة اجتماعية للنساء اللواتي يعشن في إسطنبول وحولها، لإنشاء شبكات تجارية للأعضاء وتقديم الدعم لمختلف المنظمات الخيرية غير الربحية. تعقد الشبكة بانتظام فعاليات تساعد على جمع الأموال ومساعدة النساء على مشاركة الأفكار التجارية والمعرفة (على سبيل المثال من خلال ورش العمل). يمكنك الوصول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بها على [www.iwistanbul.org](http://www.iwistanbul.org) ومعرفة المزيد عن غرضها. يضمن برنامج الفعالية الذي يقدمه أنه يجذب النساء المناسبات ويشارك الأفكار ويساعد الآخرين على النجاح في الأعمال التجارية.

#### اختبر معلوماتك

- 1 ما هدف نساء إسطنبول الدوليّات ولماذا تنظم فعاليات؟
- 2 ما الفوائد التي توفرها هذه الفعاليات للمشاركين؟
- 3 هل هناك أي عيوب لهذه الفعاليات؟
- 4 قم بإجراء بحث في مجموعات صغيرة للعثور على منظمات مشابهة في منطقتك لمنظمة نساء إسطنبول الدوليّات. احصل على تفاصيل الأحداث التي يقدمونها.
- 5 ما الفوائد التي تقدمها الفعاليات التي تنظمها المؤسسة التي اخترتها للمشاركة ولمجتمع الأعمال بشكل عام؟

## وقف للتفكير

ما المرافق التي ستحتاج إليها لتنظيم مهرجان طعام صغير محلياً؟  
كيف سيؤثرون في برنامج الفعالية؟

## تلميح

اكتب قائمة بجميع المرافق التي تحتاج إلى التفكير فيها لمهرجان طعام صغير واذكر توفرها وتكلفتها.  
قيم تأثير غياب أي مرافق من تلك المرافق في المهرجان.

## توسيع الأفق

## المهارات

- اتخاذ القرار والمثابرة

## المصطلح الرئيس

**نسخة إلكترونية** – نسخة من مستند، مثل ملفات pdf، يمكن إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو تحميلها على موقع إلكتروني.

## إعداد الوثائق وتوزيعها

تتطلب معظم الفعاليات نوعاً من الوثائق إما في شكل نسخ مطبوعة وإما نسخ إلكترونية تُوزَّع قبل الفعالية أو في أثنائها أو بعدها. ولأسباب تتعلق بالحفاظ على البيئة وخفض التكاليف، يُفضل غالباً استخدام النسخ الإلكترونية. في بعض الأحيان، يمكن توزيع الوثائق على ذاكرة USB أو في حقيبة أو محفظة مجانية يقدمها منظم الفعالية؛ أو يمكن تحميلها على موقع ويب أو منطقة تخزين آمنة على الإنترنت مع توفير كلمات مرور للمستخدمين للوصول إليها.

الوثائق الرئيسة التي قد تكون مطلوبة لفعالية مدرجة في الجدول 4.1. تُستخدم مجموعة متنوعة من الوثائق في دعم الفعالية، وهي إما تقليدية كالوثائق الورقية- وإما حديثة كتلك التي تستخدمها المؤسسات بشكل متزايد لتوزيع المعلومات حول الفعاليات، مثل مواقع الويب التي تحتوي على اسم مستخدم وكلمة مرور آمنين، أو البريد الإلكتروني، أو مواقع التواصل الاجتماعي.

## الجدول 4.1 أهم أنواع الوثائق اللازمة لتنظيم الفعاليات

الوثيقة	محتواها
المعلومات الأساسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الغرض من الفعالية.</li> <li>• الجمهور المستهدف.</li> <li>• تكلفة حضور الفعالية وأي خصومات قد تكون متاحة.</li> <li>• تفاصيل حول أسعار التذاكر وأماكن شرائها، إن كانت مطلوبة.</li> <li>• أي تصاريح أو أذونات لازمة لعقد الفعالية من السلطات المحلية أو الشرطة أو الجهات الأخرى.</li> </ul>
جدول الأعمال أو الأجندة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المعلومات المتعلقة بالأنشطة التي ستقام ضمن عالية وأوقاتها</li> <li>• قد تتضمن أيضاً الموعد النهائي لتقديم أي أوراق أو بنود يرغب المشاركون في مناقشتها في الفعالية.</li> </ul>
وثائق الفعالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• محاضر الاجتماعات السابقة.</li> <li>• السير الذاتية للمحاضرين السابقين.</li> <li>• المعلومات المتعلقة بالمؤسسات المشاركة في الفعالية.</li> </ul>
خطة التواصل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جهات الاتصال للحصول على مزيد من المعلومات.</li> <li>• رابط الموقع الإلكتروني أو حملة الإطلاق.</li> <li>• خطة وسائل التواصل الاجتماعي، على سبيل المثال من خلال X (المعروف سابقاً بتويتر) أو فيسبوك.</li> <li>• المعلومات المقرر توزيعها خلال الفعالية – كتيب الفعالية، والمنشورات الدعائية والملصقات وأي مصادر أخرى للمعلومات.</li> </ul>
ترتيبات السفر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• طريقة الوصول إلى الفعالية، بالقطار أو السيارة أو حتى بالطائرة.</li> <li>• اللافتات الإرشادية للفعالية، بما في ذلك ترتيبات ركن السيارات.</li> <li>• لافتات الترويج لموقع الفعالية.</li> </ul>
الإقامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ترتيبات الإقامة بالفنادق القريبة من مكان إقامة الفعالية.</li> </ul>
الاحتياجات الإضافية أو الترتيبات الخاصة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب النظر في الترتيبات الخاصة بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أو الذين لديهم احتياجات غذائية خاصة، ويجب إجراء التعديلات اللازمة لاستيعاب الجميع إن أمكن.</li> </ul>
تقييم المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب على المنظمين النظر في مخاطر الصحة والسلامة المتعلقة بالفعاليات، ويتم ذلك من خلال تقييم المخاطر، والذي ستتعرفه في جزء لاحق من الوحدة.</li> </ul>

## مناقشة

تستخدم العديد من المنظمات الحكومية وسائل التواصل الاجتماعي لطلب التعليقات والسماح للمقيمين بطرح الأسئلة ونشر الردود. فعلى سبيل المثال، تستخدم وزارة الخارجية الهولندية X (تويتر سابقاً) (@DutchMFA) وموقع [www.government.nl/ministries/ministry-of-Foreign-affairs](http://www.government.nl/ministries/ministry-of-Foreign-affairs) ناقش في مجموعات صغيرة فوائد وسائل التواصل الاجتماعي في تخطيط الفعاليات وتوزيع الوثائق.

توزيع الوثائق قبل الفعالية التجارية خطوة بالغة الأهمية. فقد تكون الفعالية عبارة عن اجتماع تجاري رسمي، وبالتالي يجب إرسال جدول الأعمال مسبقاً حتى يعرف الحاضرون البنود التي ستناقش. تُنشر بعض جداول الأعمال بشكل منتظم على الإنترنت حتى يتمكن المهتمون من معرفة المواضيع التي ستخضع للمناقشة.

في بعض الأحيان، يكون من المهم إرسال أوراق أخرى قبل الفعالية لكي يكون المشاركون على أهبة الاستعداد، وتحديد نوع هذه الوثائق يعتمد على الجمهور ومستوى النقاش. ففي بعض الفعاليات، تُنشر العديد من المؤسسات السير الذاتية للأشخاص الذين سيتحدثون في الفعالية. وفي الفعاليات الكبرى، كالمؤتمرات، تُنشر عادة قائمة بكل ملخصات الأوراق المقدمة وتوزع قبل الفعالية. نوع آخر من الأوراق التي قد تُنشر وتُرسل قبل الفعالية هو قائمة بمختلف الورش أو العروض التوضيحية أو الأنشطة الأخرى المتاحة.

سيحتاج المنظم إلى معرفة مدى رغبة الناس في حضور الفعالية، وستساعد المشاورات السابقة للفعالية على تسليط الضوء على أي مشكلات قد تؤثر في جودة الفعالية التجارية ونجاحها. على سبيل المثال، في حال تنظيم الفعالية بالتزامن مع فعالية أخرى مشابهة، قد يكون الحضور ضعيفاً، والتخطيط المسبق سيساعد على حل هذه المشكلة. قد تؤدي المشاورات أيضاً إلى توليد أفكار لإقامة فعالية مختلفة تماماً.

إنّ استشارة المجموعات المختلفة التي قد تكون مهتمة بالفعالية قد تؤدي أيضاً إلى ظهور أفكار جديدة أو إضافة بنود إضافية إلى جدول الأعمال. خلال مراحل التخطيط لاجتماع رسمي، عادةً ما تكون هناك فرصة للمشاركين المحتملين لإضافة بنود أو مسائل يرغبون في تغطيتها في جدول الأعمال.

عند التخطيط لفعالية تجارية، مثل تدريب الموظفين أو بناء فرق العمل، يجب على المنظم طرح الأسئلة الآتية:

- ما الذي يتوقعه طاقم العمل من هذه الفعالية؟
- كيف ستستفيد المؤسسة من هذه الفعالية؟
- ما مقدار الوقت المتوافر لطاقم العمل من أجل هذه الفعالية؟
- ما أفضل وقت لعقد هذه الفعالية بحيث لا يؤثر في عمليات المؤسسة؟



◀ تعد استشارة مجموعات مختلفة من الأشخاص جزءاً مهماً جداً من تخطيط الفعالية

يجب أن تتضمن المعلومات المتعلقة بأي فعالية تجارية ما يأتي:

- موعد بدء الفعالية
- تكلفة الحضور
- البرنامج المحدد للفعالية
- كيفية الوصول إلى الموقع
- أي معلومات مسبقة يحتاج إليها المشاركون في الفعالية.

يجب أن يكون منظم الفعالية قادراً على تعميم هذه المعلومات بطريقة واضحة ودقيقة. وتستخدم العديد من المؤسسات مواقع الويب لتعميم هذه المعلومات بسهولة وبتكلفة منخفضة. بالإضافة إلى ذلك، تلجأ بعض المؤسسات الآن إلى وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان والترويج للفعاليات، ويمكن القيام بذلك من خلال

المنشورات المكتوبة أو المرئية على مواقع التواصل الاجتماعية والمهنية المختلفة. يُطلب من الأفراد تمرير المعلومات إلى أصدقائهم وعائلاتهم أو زملائهم في العمل لزيادة عدد الحضور. وبعد تسجيل الأفراد في الفعالية، يحتاج المنظم إلى إرسال تعليمات الانضمام إليهم، وإعلامهم بأي تغييرات في الترتيبات عند اللزوم.

في بعض الأحيان، ولأسباب مختلفة، قد يتعين تغيير الفعاليات. وقد يكون ذلك بسبب:

- كبر حجم الفعالية بحيث لا يتسع لها المكان المختار
  - عدم القدرة على إقامة الفعالية بسبب المرض
  - تغير الأحوال الجوية
  - نقص التمويل
  - قلة الاهتمام
  - تخوف السلطات من إقامة الفعالية، على سبيل المثال، لأسباب أمنية أو تتعلق بالصحة والسلامة.
- من الأهمية بمكان الاحتفاظ بسجلات لجميع المشاركين أو حاملي التذاكر حتى يمكن التواصل معهم بشأن أي معلومات أو تغييرات. ومن المفيد أيضًا وضع ترتيبات طارئة لضمان إمكانية إقامة الفعالية في حال تغيير الوقت أو الموقع.

## وقف للتفكير

اذكر ثلاثة مستندات مطلوبة عند التخطيط لمؤتمر تجاري صغير.

فكر مليًا في المستندات المطلوبة قبل الفعالية وفي أثنائها وبعدها. راجع الجدول 4.1.

اتخذ قرارًا بشأن المستندات الأهم عند التخطيط لمؤتمر تجاري صغير، واذكر السبب.

تلميح

توسيع الأفق

## المهارة

- الوظيفة التنفيذية

## العقود

تتطلب معظم الفعاليات اتفاقًا تعاقديًا، ويكون إما شفهيًا وإما كتابيًا. ويحدد هذا الاتفاق العرض والأسعار للبنود الفردية المتعلقة بالفعالية، بما في ذلك:

- المكان
- خدمات تقديم الطعام
- التأمين
- الإعلان/الترويج.

يمكن إبرام عقود منفصلة مع الموردين الخارجيين، مثل عقود حجز مكان الفندق أو استئجار المعدات. في المملكة المتحدة، يضمن قانون توريد السلع والخدمات لعام 1982 تزويد مُنظم الفعالية بالسلع والخدمات تحت إطار عقد مُلزم، وحماية الموردين والعملاء. ويحدد القانون اشتراطات إصدار التذاكر التي تحمي كل من مُنظم الفعالية والحضور، ويحمي المستهلكين أيضًا من المعدات المعطوبة. توجد قوانين مشابهة في دول أخرى ويجب البحث عنها وتطبيقها.

## دراسة المتطلبات القانونية الحالية، بما في ذلك حماية المستهلك

هناك عدد من المتطلبات القانونية الهامة التي يجب مراعاتها عند تنظيم فعالية؛ وتشمل ما يأتي:

- المتطلبات التعاقدية
- الصحة والسلامة
- القيود العمرية
- الترخيص.

### المتطلبات التعاقدية

كما ذكر سابقاً، فإن قانون توريد السلع والخدمات لعام 1982 (أو ما يعادله في البلد الذي تعمل فيه) مهم جداً لمنظمي الفعاليات. يجب على منظم الفعالية دوماً التأكد من إبرام عقد مع أي موردين يستخدمهم. ويشمل ذلك الموردين الذين يقدمون السلع غير الملموسة مثل مالكي الأماكن الذين يوفر المكن، وكذلك أولئك الذين يقدمون السلع الملموسة، مثل مقدمي خدمات الإطعام. يضمن قانون توريد السلع والخدمات لعام 1982 أنك محمي في حال حدوث أي مشكلات مع أي من الموردين، كما يحمي الموردين أنفسهم في حال واجه منظم الفعالية أي مشكلات، مثل الدفع.

هناك أيضاً عقود بين منظم الفعالية والحضور. فيعد شراء الفرد تذكرة لحضور الفعالية، فقد دخل في عقد مع منظم الفعالية للحصول على الفعالية كما هو معلن. يحمي قانون توريد السلع والخدمات لعام 1982 العملاء من أي شيء قد يُفسد الفعالية.

### متطلبات الصحة والسلامة

توجد متطلبات صارمة تتعلق بالصحة والسلامة لجميع الفعاليات. والتأكد من أن الأشخاص الذين ينظمون أو يحضرون الفعاليات على دراية بهذه المتطلبات أمر مهم لضمان سلامة الجميع.

في المملكة المتحدة، يُبرز قانون الصحة والسلامة في العمل لعام 1974، وما تبعه من تحديثات ولوائح، أن كل فرد يتحمل مسؤولية الحفاظ على صحته وسلامته، ولديه واجب العناية تجاه الآخرين. عندما يقدم المنظمون على تنظيم فعالية، يحتاجون إلى التواصل مع وكالات وسلطات مختلفة لضمان استيفاء جميع متطلبات الصحة والسلامة. يتضمن ذلك التواصل مع:

- الشرطة، وخدمات الإطفاء، والإسعاف
- الصحة البيئية/وكالة المعايير الغذائية
- الطرق السريعة
- فريق الترخيص في السلطات المحلية.

يكون منظمو الفعالية في النهاية مسؤولين عن صحة وسلامة كل من يشارك في الفعالية. ويجب عليهم التأكد من أن هناك شخصاً معيناً يتحمل مسؤولية الصحة والسلامة. هناك العديد من الجوانب التي يجب مراعاتها، بما في ذلك الترتيبات للإسعافات الأولية والتأمين وسلامة الغذاء.

إذا حدث خطأ ما خلال الفعالية، مثل إصابة شخص أو حتى وفاته، فقد تكون هناك عواقب خطيرة على المنظم، بموجب القانون الجنائي. من الممكن أن يُحاكم المنظم بتهمة القتل الخطأ المشترك ويُسجن إذا ثبتت إدانته.

يجب أن تحظى الأماكن بتأمين المسؤولية العامة الذي يضمن دفع التعويضات في حال تعرض أحد الأفراد لحادث في هذا المكان.

كما يجب على منظمي الفعالية التأكد من أن أي بائعي أكشاك أو مؤسسات تقدم خدمات خلال الفعالية لديهم أيضاً تأمين خاص بهم ضد الخسائر أو الأضرار.

### القيود العمرية

يجب أن تلتزم أي فعالية منظمة بالمتطلبات العمرية. في المملكة المتحدة على سبيل المثال، لا يُسمح للأطفال الذين تقل أعمارهم عن سن معين (عادة 16 عاماً في المملكة المتحدة) بالدخول إلى المناطق التي يكون فيها الجمهور متكدساً وذلك في الفعاليات الموسيقية أو المهرجانات. فبعض الفعاليات تكون مناسبة للعائلات، في حين أن بعضها الآخر يخضع لإرشادات عمرية صارمة، وقد يُطلب من الحاضرين إبراز هويتهم.

### الترخيص

بالنسبة للعديد من الفعاليات، من الضروري الحصول على ترخيص لإقامة الفعالية. وقد يكون الترخيص مطلوباً بموجب القانون لإقامة الفعالية نفسها أو قد يكون مطلوباً للأغراض الترفيهية. وفقاً للقانون في المملكة المتحدة، لا يلزم الحصول على ترخيص من أجل:

### بحث

يقام مهرجان "كيركبينار" لمصارعة الزيت في أدرنه، تركيا. وتُعد هذه الفعالية أطول فعالية رياضية في العالم. ابحث حول هذا المهرجان وأعد قائمة بالمشكلات المحتملة المتعلقة بالصحة والسلامة التي قد تنشأ فيه. وصف كيف يعتني منظمو مهرجان "كيركبينار" بصحة وسلامة كل من يحضر.

### المصطلح الرئيس

**تأمين المسؤولية العامة** – هو تأمين يقدم تغطية للتكاليف إذا تعرض أحد الأفراد لإصابة شخصية أو تضررت ممتلكاته في أثناء وجوده في مكان أو فعالية.

## مناقشة

ما لوائح الترخيص الخاصة بالفعاليات في منطقتك المحلية؟ هل يمكنك العثور على أي لوائح تتعلق بالقيود العمرية؟

- الموسيقى المباشرة غير المُضخمة
- الموسيقى المباشرة المُضخمة لجمهور مؤلف من 200 شخص
- العروض المسرحية والرقص لجمهور مؤلف من 500 شخص
- الفعاليات الرياضية الداخلية لجمهور مؤلف من 1,000 شخص (طالما أن الفعالية تُقام بين الساعة 8 صباحًا و11 مساءً).

بالنسبة لبعض الفعاليات الأخرى، قد يكون من الضروري إغلاق الطريق أو تحويله. وسيطلب ذلك الحصول على ترخيص من هيئة الطرق، مثل إدارة الطرق السريعة في تايلاند. وقد يستغرق الحصول على مثل هذه الأذونات بعض الوقت، لذا يجب التخطيط مسبقًا.

## بحث

اللوائح الخاصة بتنظيم الفعاليات الخيرية تختلف من دولة إلى أخرى. على سبيل المثال، هناك قواعد مختلفة للسحوبات واليانصيب وقيود مختلفة على أنواع الترفيه المسموح بها. فكر مليًا في كيفية تنظيم فعالية تطوعية أو مجتمعية في بلد من اختيارك وقارنها بكيفية تنظيم الأمور في المملكة المتحدة. استخدم دليل "Can Do" الذي يقدم الدعم للفعاليات في المملكة المتحدة لمساعدتك (متاح على [www.gov.uk](http://www.gov.uk)).

هل يمكنك شرح لماذا تعتبر الصحة والسلامة مهمة للغاية عند التخطيط لفعالية؟

**تلميح** فكر مليًا في ما قد يحدث إذا حدث خطأ في الفعالية وأصيب أحد الأشخاص.  
**توسيع الأفق** إلى أي مدى يمكن لمنظم الفعالية أن يخطط لكل المخاوف المتعلقة بالصحة والسلامة؟

## حماية المستهلك

في المملكة المتحدة، صدر قانون حقوق المستهلك لعام 2015 ليحل محل تشريعات أخرى مثل قانون بيع البضائع، ولوائح الشروط غير العادلة في عقود المستهلكين، وقانون توريد السلع والخدمات. يوفر قانون حقوق المستهلك لعام 2015 الحماية لمنظمي الفعاليات والموردين والمستهلكين.

أدخل القانون تغييرات على حقوق المستهلكين، بما في ذلك تلك المتعلقة بأنواع مختلفة من الخدمات والفعاليات. وتشمل ما يأتي:

- المحتوى الرقمي مثل التطبيقات والكتب الإلكترونية والأفلام
- حماية إضافية للبضائع المعيبة
- حماية إضافية من الشروط غير العادلة مثل الرسوم أو التكاليف المخفية.

يمكن للمستهلكين في النهاية مقاضاة منظمي الفعاليات، ولكن إجراءات التقاضي قد تكون مكلفة وتستغرق وقتًا طويلاً، ويمكن استخدام الآليات البديلة لحل النزاعات (ADR) بدلاً منها. تُستخدم هذه الآليات للتفاوض بين الطرفين المتورطين لتجنب التكاليف والزمن الطويل لإجراءات المحكمة. ولدى الدول الأخرى تشريعات مشابهة لحقوق المستهلكين.

## مناقشة

ما القواعد واللوائح التي تنطبق على شراء تذاكر الفعاليات في بلدك؟ كيف تؤثر هذه القوانين في طريقة تنظيم الفعالية. ما الإرشادات التي ستقدمها لأي شخص ينظم فعالية في عاصمتك؟ ناقش إجاباتك في مجموعات صغيرة.

## بحث

تعرف المزيد حول حقوق المستهلك في بلدك. قارنها بالتشريعات المعمول بها في المملكة المتحدة التي تعلمتها. وما وجه الاختلاف بينها؟ ما الآثار المترتبة على هذه الاختلافات بالنسبة لمنظمي الفعاليات في البلدين؟

## إعداد الإجراءات التنظيمية

عادة ما يكون لدى المؤسسات مجموعة من الإجراءات التي تتبعها عند تنظيم الفعاليات، وتختلف هذه الإجراءات بناءً على حجم المؤسسة، ونوع الفعالية، والمشاركين فيها.

- عند إقامة اجتماع عمل بسيط، قد لا يتطلب ذلك سوى قيام الموظف بإبلاغ مديره المباشر وفقاً لإجراءات المؤسسة.
- أما عند إقامة مؤتمر على مستوى المؤسسة، فقد يحتاج إلى موافقة الرئيس التنفيذي أو المدير العام.

تتوقف الإجراءات المتعلقة بتوقيع الموافقة على الفعاليات على الغرض من الفعالية والتأثير المحتمل لها في سمعة المؤسسة. إذا كانت الفعالية تنطوي على مجموعة من التكاليف، فقد يحتاج مدير أو رئيس الشؤون المالية إلى التصديق على الفعالية والتأكد من توفر الأموال اللازمة لهذا الغرض.

بصفتك منظم الفعالية، يجب أن تكون على علم بمن يجب أن يمنحك الموافقة على أي فعالية والنماذج التي يجب ملؤها. عليك اتباع الإجراءات التنظيمية، وإلا قد تتعرض لمشكلات خطيرة، خاصة إذا حدث أي خطأ.

## تقييم المخاطر

يُعد تقييم المخاطر أداة هامة لتسليط الضوء على أي مشكلات قد تُكتشف في أثناء تنظيم الفعالية، ويساعد منظم الفعالية على اتخاذ خطوات لتقليل احتمالية حدوث أي أمور غير مرغوب فيها.

للتأكد من تقييم جميع المخاطر بشكل صحيح ووضع خطوات لتقليلها، يجب على منظم الفعالية إجراء تقييم مخاطر خاص بالفعالية. هناك طرق مختلفة لإجراء تقييم المخاطر، ولكن يمكن العثور على أمثلة لكيفية تحديد مصدر الخطر والإجراءات التي يجب اتخاذها للتحكم فيه في الجدول 4.2.

الجدول 4.2 تقييم المخاطر لمعرض أعمال داخلي

مصدر الخطر المحدد	الأشخاص المعرضون للخطر	الاحتمالية	الشدة	ضوابط التحكم	إجراءات أخرى
التعثّر أو السقوط على درجات السلم في المداخل	الزوار العارضون الموظفون	منخفضة	منخفضة	حافظ على وضوح درجات السلم في أثناء الفعالية	لا داعي
حضور عدد كبير جداً	الزوار العارضون الموظفون	منخفضة	منخفضة	تأكد من التحكم في أعداد الزوار عند المداخل	لا داعي
قد تتسبب الأسلاك الخلفية البارزة من المنصات في تعثر شخص ما	الزوار العارضون الموظفون	منخفضة	منخفضة	يجب تثبيت الأسلاك على الأرض	لا داعي

## موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد حول إعداد إجراءات المؤسسة، راجع الوحدة 6: مبادئ الإدارة

## الأمان

الإجراءات الأمنية مهمة أيضاً عند تنظيم الفعاليات، اعتماداً على نوع الفعالية والأنشطة المعنية. ويجب أن يكون منظمو الفعالية على دراية بإجراءات الطوارئ التي يستخدمها المكان الذي تقام فيه الفعالية. وسيتعين عليهم التحدث إلى مدير أو منسق المكان لمعرفة:

- ما الذي يحدث في حالة الطوارئ
- مواقع مخارج الطوارئ الأقرب
- الصوت الذي يشير إلى وجود حالة طارئة
- ماذا يحدث إذا كان هناك حاجة لتفتيش أحد الحاضرين.

يجب الحفاظ على المواد والمعدات بشكل آمن قبل الفعالية وفي أثنائها وبعدها، وذلك منذ لحظة وضعها في المكان وحتى استلامها بعد انتهاء الفعالية. بعض المعدات قد تكون باهظة الثمن وقد يكلف استبدالها الكثير، لذا يجب تأمينها ومراقبتها وردها إلى أصحابها في نهاية الفعالية. في بعض الفعاليات والمواقع، قد يكون من الممكن وجود ضابط أو حارس أمن يتولى مسؤولية حماية الأشياء الثمينة.

قد تتغير الإجراءات التنظيمية أيضًا بحسب نوع الفعالية والأشخاص المشاركين. على سبيل المثال، إذا كان أحد المشاهير سيحضر فعالية ما، فقد تطبق مجموعة مختلفة من الإجراءات الأمنية. في المملكة المتحدة، إذا كان أحد أفراد العائلة المالكة يحضر إحدى الفعاليات، فيدير حينها فرع حماية العائلة المالكة في الشرطة الإجراءات الأمنية، وقد يتطلب التخطيط لهذه الفعاليات إشعارًا يمتد لسنة. تختلف الترتيبات الخاصة بالشخصيات المرموقة من بلد لآخر.

كيف تساعد الإجراءات التنظيمية المنظمات على التخطيط للفعاليات بشكل أكثر فعالية؟

**وقفة للتفكير**



**تلميح**

فكر مليًا في ما يمكن أن يحدث في حالة عدم انطباقها. إلى أي مدى يمكن للإجراءات التنظيمية أن تساعد المنظم أو تفرض عليه قيود عند التخطيط لفعالية ما؟

**توسيع الأفق**

## المهارات المختلفة الواجب على مُنظم الفعاليات الكفاء استكمالها

هناك تعبير معروف يقول: "الفشل في التخطيط هو تخطيط للفشل". تنظيم وإدارة الفعاليات أمر بالغ الأهمية وله تأثير في الآخرين، وهذا يعني أن التخطيط أمر ضروري، ويجب على منظمي الفعاليات استخدام ست مهارات تخطيطية بعناية لضمان نجاح الفعالية. هذه المهارات هي:

- المهارات التنظيمية
- حل المشكلات
- إدارة الوقت
- التفاوض
- التواصل
- المهارات التفاعلية

### المهارات التنظيمية

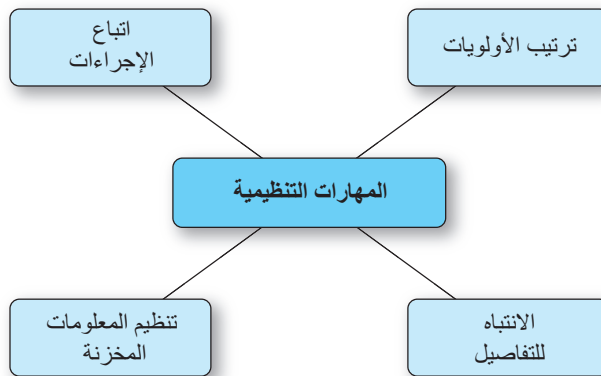
في أثناء الفعالية، من المهم التأكد من أن كل شيء يسير بسلاسة. وأن تكون منظمًا يعني التأكد من أن كل شيء يتم وفقًا للوقت المحدد، وتسجيل الملاحظات، وتوزيع الوثائق، وسهولة الوصول إلى الغرف، وتسجيل الحضور أو الإلغاءات.

- تدوين الملاحظات – من المعتاد أن يتم تعيين شخص لتدوين الملاحظات. ويجوز لمنظم الفعالية ترتيب هذه الخدمة أو يمكن أن يطلب من المتطوعين القيام بذلك في أثناء الفعالية. يعتمد مدى الحاجة لتدوين الملاحظات على نوع الفعالية. ففي الاجتماعات الرسمية، يُعَيَّن عادةً مساعد لتدوين الملاحظات ثم تحويلها إلى محاضر رسمية.
- توزيع الوثائق – من مسؤولية منظم الفعالية التأكد من أن الحاضرين يحصلون على الوثائق الصحيحة للفعالية. ويختلف نوع وعدد الأوراق المطلوبة بحسب الفعالية نفسها. ففي الاجتماعات الرسمية مثل تلك التي تُعقد في المدارس أو الجامعات، قد يكون هناك عدد كبير من الأوراق التي يجب قراءتها مسبقًا. أما في المؤتمرات أو الاجتماعات غير الرسمية، قد تُوزَّع حزمة معلومات على الحاضرين في أثناء الفعالية. بعض منظمي المؤتمرات يتيحون للحاضرين الوصول عبر الإنترنت إلى جميع الأوراق بعد انتهاء الفعالية للاستفادة منها.

- موقع الغرف والمرافق – قد يضل المشاركون طريقهم في أي فعالية. لذا، يجب توفير الدعم اللازم لمساعدتهم في العثور على الطريق. في الفنادق الكبيرة، تكون نقطة الاتصال الأساسية غالبًا هي مكتب الاستقبال. وفي مواقع الفعاليات الأخرى، قد يكون هناك طاولة تسجيل مستمرة يُمكن للمشاركين القدوم إليها للاستفسار عن موقع الغرف والمرافق. وقد يكون من الجيد وضع خريطة لموقع الفعالية والمرافق على هذه الطاولة.
  - تسجيل الحضور والإلغاءات – يجب تسجيل الحضور لأي فعالية تجارية. وهذا ليس فقط لأسباب تتعلق بالسلامة والصحة، بل أيضًا لإثبات الحضور لصاحب العمل أو المدرب. غالبًا ما يتضمن سجل الحضور معلومات إضافية مثل أرقام الهواتف أو عناوين البريد الإلكتروني حتى يتسنى التواصل مع المشاركين بعد الفعالية. وتكون لهذا أهمية خاصة إذا لم تُقدّم الأسماء مسبقًا.
  - من المهم أيضًا مراقبة الإلغاءات. بعض منظمي الفعاليات المجانية يفرضون رسومًا فقط في حال عدم الحضور وليس عند الحضور. وفي بعض الحالات، تكون هناك رسوم على عدم الحضور، ما يساعد على ضمان أن الناس سيحضرون إذا قاموا بحجز مكان. إذا استمرت إحدى المؤسسات في إلغاء الحجزات، قد يقرر منظم الفعالية عدم تقديم مكان لها في المستقبل.
- لتنظيم العناصر المختلفة التي تحدث في الوقت نفسه، يحتاج منظمو الفعاليات إلى امتلاك مهارات شخصية كافية تمكنهم من إدارة جميع هذه العناصر بشكل متزامن. المهارات التي يجب أن يبيدها منظمو الفعاليات موضحة في الشكل 4.2.

## المهارات

- التنظيم الذاتي والمسؤولية



الشكل 4.2 يحتاج منظمو الفعاليات إلى مهارات شخصية جيدة لتنظيم عدة عناصر في الوقت نفسه.

- تحديد الأولويات مهم جدًا لأنه يضمن تنفيذ المهام بترتيب صحيح وكفاءة.
- اتباع الإجراءات يضمن أن منظم الفعالية يتبع متطلبات المؤسسة في أثناء تنظيم الفعالية.
- الاهتمام بالتفاصيل وعدم نسيان أي عنصر من عناصر الفعالية يضمن سير الأمور بسلاسة.
- الاحتفاظ بالملفات (سواء كانت ورقية أو إلكترونية) بشكل منظم وآمن يسهل على منظم الفعالية الرجوع إليها بسرعة إذا لزم الأمر. في بعض الأحيان، يكون الاحتفاظ بالملفات مطلبًا قانونيًا لضمان سهولة الرجوع إليها (مثل تقييم المخاطر).

- تجنب الافتراضات حول ما يجري، إذ قد تؤدي هذه الافتراضات إلى ارتكاب الأخطاء. من المهم، كمنظم فعاليات، التحقق ثم التحقق مرة أخرى من الترتيبات لضمان السيطرة التامة على الفعالية.

**وقف للتفكير** لماذا تعتبر المهارات التنظيمية الجيدة مهمة جداً عند التخطيط لإحدى الفعاليات؟

**تلميح** ماذا ستكون العواقب في حال تنظيم الفعالية بشكل سيئ؟  
**توسيع الأفق** إلى أي مدى توافق على أن تدوين الملاحظات الجيدة هو أهم مهارة تنظيمية يجب أن يتمتع بها منظم الفعالية؟

### حل المشكلات

- يجب على منظم الفعالية محاولة حل أي مشكلات لضمان تحقيق نتيجة إيجابية للجميع، وحل المشكلات يعني التواصل مع الحضور لمعرفة أي مخاوف، ومراقبة نتائج الفعالية، والتعامل مع أي شيء غير متوقع.
- التواصل مع الحضور – في أثناء الفعالية، يحتاج المنظم إلى التحدث مع المشاركين بانتظام. يجب أن يشعر منظم الفعالية الحضور بأنهم يحظون بالرعاية الكافية وأنه في حالة وجود أي مشكلات، يمكن حلها قبل أن تتحول إلى شكوى. يمكن للمنظم التحدث مع الحضور من خلال مقدمات رسمية في أوقات مختلفة في أثناء الفعالية أو خلال فترات الاستراحة مثل استراحة القهوة أو الغداء. يجب إبلاغ الحضور بمن يجب عليهم التوجه إليه في حال وجود مشكلة أو استفسار. وفي أثناء الفعالية، قد يكون من المناسب الحصول على تعليقات مباشرة من الحضور من خلال الاستبيانات أو الاستطلاعات. يمكن التعامل مع أي مسائل مثارة في حينها، وتعتمد القدرة على جمع التعليقات في أثناء اليوم على نوع الفعالية والأشخاص المشاركين والتكنولوجيا اللازمة لذلك. على سبيل المثال، في مدخل الفعالية، قد يكون من الممكن توفير نموذج تعليقات للفعالية عبر الإنترنت وإتاحته طوال اليوم ومراجعه بانتظام. وقد يكون من الممكن الحصول على تعليقات فورية من خلال إنشاء وسم (hashtag) خاص بالفعالية، مثل "#الفعالية" (event#)، ومن ثم يمكن جمع التعليقات من خلال منصة X (تويتر سابقاً).
- تعديل/إعادة ترتيب مخرجات الفعالية - حتى أفضل الفعاليات قد تواجه مشكلات تتطلب إعادة الترتيب. وهناك عدد من الأسباب التي قد تستدعي تعديل مخرجات الفعالية. وكيفية التعامل مع المشكلة يعتمد على نوعها، فعلى سبيل المثال، إذا تأخر المتحدث، قد يكون من الممكن إعادة ترتيب الجدول بتقديم متحدث آخر لسد هذا الفراغ.
- إذا كانت هناك مشكلة مع الموقع، قد يكون من الممكن نقل الفعالية إلى موقع آخر. في بعض الأحيان، قد تكون هناك مشكلات لا يمكن تجاوزها، ما يستدعي إلغاء الفعالية أو تأجيلها إلى وقت آخر. سيحتاج منظم الفعالية إلى الوصول إلى الأشخاص المناسبين والموارد اللازمة للحصول على موارد إضافية، إذا لزم الأمر. وقد يشمل ذلك وجود مبلغ نقدي أو بطاقة خصم/انتماء متاحة تحت تصرف منظم الفعالية.
- المشكلات الناشئة – تشمل أي شيء يحدث ولم يكن متوقعاً. قد تحدث هذه المشكلات في بداية الفعالية أو في أثنائها أو حتى بالقرب من نهايتها. ويمكن تصنيف المشكلات إلى نوعين – مشكلات تحت سيطرة منظم الفعالية وأخرى خارجة عن سيطرته، كما هو موضح في الجدول 4.3.

## الجدول 4.3 المشكلات التي تقع ضمن سيطرة منظم الفعالية وخارجها

المشكلات التي يمكن السيطرة عليها بواسطة منظم الفعالية	المشكلات التي لا يمكن السيطرة عليها بواسطة منظم الفعالية مباشرة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• المرافق المتاحة في المكان</li> <li>• الموارد المتاحة في المكان</li> <li>• ترتيبات خدمات الإطعام</li> <li>• الجداول الزمنية</li> <li>• غياب بعض المشاركين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سوء الأحوال الجوية</li> <li>• مشكلات النقل مثل الحوادث على الطرق السريعة أو مشكلات النقل العام</li> <li>• حادث كبير مثل حريق في المنطقة المحيطة بالمكان</li> <li>• الاحتفال المتعلق بالترويج أو بيع التذاكر للفعالية، مثل بيع تذاكر مزيفة</li> <li>• نشر طرف خارجي لتفاصيل الفعالية على نحو غير صحيح</li> <li>• المشكلات العالمية، مثل تفشي فيروس كورونا في عام 2020</li> </ul>

أهم جانب في التعامل مع المشكلات الناشئة هو التأكد من وجود تواصل جيد. فإذا لم يكن المشاركون على دراية بما يحدث، فمن المرجح أن يكونوا غير راضين. أما إذا تم إعلامهم بما يجري، فسيكون بإمكانهم اتخاذ قرارات حول ما يجب فعله بعد ذلك.

حتى إذا لم يكن بمقدور المنظم السيطرة على المشكلة، من المهم التفكير في كيفية تقليل تأثير تلك المشكلة. على سبيل المثال، إذا كان هناك طقس سيئ يوم الفعالية، يمكن للمنظم إما قبول وجود مشكلة وإما القيام بترتيب بديل لنقل الفعالية إلى موقع آخر أو توفير تسهيلات أخرى. بالطبع، فإن أي فعالية تُعقد يجب أن تكون قد خضعت بالفعل لتقييم مخاطر يحدد مصادر الخطر المحتملة والخطوات اللازمة لتجنبها.

للتعامل مع المشكلات وحلها، يجب أن يتمتع منظمو الفعاليات بالصفات الآتية:

- القدرة على الإبداع
- الاستجابة السريعة
- التعاطف مع المواقف المختلفة
- القدرة على اتخاذ قرارات حاسمة لإجراء التغييرات
- المعرفة بالخيارات البديلة المتاحة.

## المهارات

- التوجيه الذاتي
- الإنتاجية

## وقف للتفكير



فكر ملياً في جميع الأسباب المحتملة لضرورة تأجيل المؤتمر التجاري أو إعادة جدولته.

## تلميح

## توسيع الأفق

ما الخطأ الذي يمكن أن يحدث ويترتب عليه عدم استمرارية الفعالية؟  
إلى أي مدى توافق على أن التنظيم الجيد للفعالية يتعلق بالحظ أكثر من التخطيط؟

## إدارة الوقت

الإدارة الجيدة للوقت تعني أن منظمي الفعاليات يركزون على العناصر المهمة ويحافظون على سير كل شيء بسلاسة. تشمل الأخطاء الشائعة في إدارة الوقت:

- إضاعة الوقت في أنشطة غير ذات صلة بالفعالية، مثل تفقد البريد الإلكتروني الشخصي أو الرسائل النصية
- انتظار شخص آخر حتى ينفذ شيء ما قبل التقدم في جانب آخر من الفعالية
- عدم التنظيم، مثل قضاء الوقت في البحث عن الأوراق أو تكرار المهام التي سبق تنفيذها
- عدم التركيز على أداء مهمة بشكل جيد في أثناء تعدد المهام.

## المصطلح الرئيس

**تعدد المهام** – الحالة التي تُنفَّذ فيها أكثر من مهمة في الوقت نفسه.

## مناقشة

فكر مليًا بالتعاون مع زملائك في جميع الأنشطة التي تهدرون الوقت فيها أو تتجنبون القيام بها. ما عواقب إضاعة الوقت في هذه الأنشطة أو تجنبها بشكل يومي؟ فكر الآن مليًا في اقتراحات لكيفية تجنب إضاعة الوقت في هذه الأنشطة.

تشمل مهارات الإدارة الجيدة للوقت:

- وجود واستخدام مفكرة أو جدول زمني
- التخطيط لكل يوم
- تخصيص بعض الوقت للعراقل المحتملة
- تجنب المشتتات مثل فيسبوك أو X (المعروف سابقًا بتويتر) أو البريد الإلكتروني
- تحديد الأهداف أو الأولويات
- تفويض المهام للآخرين متى أمكن
- تجنب إضاعة الوقت في انتظار الآخرين.



◀ مهارات الإدارة الجيدة للوقت ضرورية لمنظم الفعالية لضمان سير الفعالية بسلاسة.

## التفاوض

يحتاج منظمو الفعاليات إلى القدرة على التفاوض. ويعني ذلك أنهم بحاجة إلى الوصول إلى اتفاق مع الآخرين دون جدال وبالتوصل إلى حلول وسط، وهذا يتطلب:

- البحث عن المنفعة المتبادلة
- التعامل بإنصاف
- بناء العلاقات.

يجب أن يكون منظمو الفعاليات قادرين على التفاوض مع الآخرين في أثناء العمل على الفعالية، مثل العمل على الترتيبات مع الموردين أو مناقشة الخدمات أو المرافق المتاحة. ومن خلال التفاوض، قد يتمكن منظمو الفعاليات من الحصول على سعر أفضل أو مستوى خدمة أعلى مقابل الأموال التي يتم دفعها. لهذا، يجب أن يكونوا:

- واضحين
- مستعدين
- واثقين عند مناقشة الشروط
- مستمعين جيدين
- قادرين على التفكير في ما سمعوه والتماس التوضيح.

## المهارات

- المنطق الواضح واتخاذ القرار

## تطبيق النظرية

وزع الأدوار الآتية في المجموعات المكونة من ثلاثة أفراد:

- منظم الفعالية
- المورد المسؤول عن تقديم خدمات الطعام
- مراقب

استخدم السيناريو الآتي:

- يريد منظم فعالية دفع 50 دولارًا مقابل خدمات تقديم الطعام.
- يريد المورد المسؤول عن تقديم خدمات المطاعم تحصيل 75 دولارًا وسيختل عن العرض إذا لزم الأمر.

يجب على المراقب تدوين ملاحظات حول كيفية قيام الطرفين المختلفين بلعب الأدوار. يتفاوض منظم الفعالية والمورد، لمدة 10 دقائق، على العقد. أضف تفاصيل إضافية لجعل تأدية الأدوار واقعية.

بعد تأدية الأدوار، يجب على المراقب تقديم ملاحظات للآخرين وقياس مهارات التفاوض الموضحة، باستخدام المعايير المذكورة أعلاه.

## التواصل

التواصل الجيد مهارة أساسية لأي منظم فعاليات. وتوجد طرق مختلفة للتواصل؛ منها استخدام الهاتف والرسائل النصية والبريد الإلكتروني والتواصل الشخصي. ويجب على منظم الفعاليات التواصل مع الآخرين بشكل فعال وأيضًا الإنصات إليهم جيدًا، حتى يتمكن من فهم ما يُنقل إليه.

عند التواصل شفهيًا، يجب على منظمي الفعاليات:

- استخدام لغة وعبارات واضحة
- التحدث بوتيرة مناسبة (ليس بسرعة أو ببطء يزيدان عما يلزم)
- ترك فترات توقف مناسبة
- التحدث بمستوى صوت مناسب.

عند التواصل كتابيًا، يجب على منظمي الفعاليات التأكد مما يأتي:

- دقة استخدام القواعد النحوية والإملائية
- وضوح بنية المستندات
- وضوح الكتابة اليدوية (عند استخدامها)
- استخدام التحية المناسبة، على سبيل المثال: السيد الموقر، تفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير، في الخطابات ورسائل البريد الإلكتروني
- عدم استخدام المصطلحات الدارجة (المصطلحات المعقدة التي لن يفهمها الآخرون).



◀ التواصل مهم في أي فعالية. فكر مليًا في كيفية تحسين مهارات التواصل الخاصة بك

يوضح الجدول 4.4 أساليب التواصل المختلفة.

الجدول 4.4 أساليب التواصل المختلفة

أسلوب التواصل	الفائدة العائدة على تخطيط الفعاليات
التواصل الإيجابي	من المرجح أن يرغب الأشخاص في العمل معك إذا تصرف معهم بإيجابية، ما يترتب عليه نجاح الفعالية التي تقيمها.
التواصل بانتظام وفي كثير من الأحيان	إذا كان الناس يعرفون ما يحدث، فمن غير المرجح أن يكونوا قلقين وسيبدلون كل طاقتهم في الفعالية.
الاستماع إلى حديث الآخرين	إذا كان شخص أكثر خبرة قادرًا على تقديم نصائح أو توصيات جيدة، فلا تتجاهلها. وقد يساعدك على التفكير في شيء لم تستطع التفكير فيه بنفسك.
طلب المساعدة من الآخرين عندما تحتاج إليها	إن تعريف الآخرين بحاجتك إلى بعض المساعدة يعني زيادة نسبة نجاحك عن ما لو حاولت أداء كل شيء بنفسك.

### التواصل مع الآخرين

تشير القدرة على التواصل مع الآخرين إلى المهارات التي يحتاج إليها منظمو الفعاليات عند العمل مع الآخرين. وقد يشمل ذلك الأوقات التي تعمل فيها ضمن فريق أو عند التواصل مع الموردين والعملاء، وتعني مهارات التعامل مع الآخرين الجيدة أن منظم الفعالية:

- متفائل
- هادئ الطباع
- واثق من نفسه
- غير منزعج
- إيجابي.

يبيد منظمو الفعاليات أيضًا قدرة على الآتي:

- إقامة علاقات ودودة مع الآخرين
- إظهار مستويات مناسبة من التعاطف.

### التنسيقات الشائعة لأشكال التدقيق في المهارات

لقد تعرّفت في هذه الوحدة المهام التي يجب تنفيذها ومهارات التخطيط المختلفة المطلوبة عند تنظيم الفعالية. ومن المهم أن يحصل منظم الفعالية على تعليقات حول جميع عناصر هذه العملية. يمكن لمنظمي الفعاليات استخدام الكثير من الطرق المختلفة للحصول على التعليقات، وتشمل التصنيفات؛ باستخدام مقاييس وملاحظات واستبيانات مختلفة، والتقييمات (غالبًا ما تُستخدم للفعاليات الداخلية).

### مقياس ليكرت

يطلب مقياس ليكرت من المستجيبين تحديد المربع الذي يعتقدون أنه يصف بدقة ردهم على البيان/العبارة. يمكن لمنظمي الفعاليات الحصول على تعليقات حول أدائهم باستخدام هذا المقياس، إذ يجد منظم الفعاليات العون بالاستعانة بالمستجيبين للتقييم وإبداء الرأي من أجل إجراء تحسينات في المستقبل، ويعرض الجدول 4.5 مثالًا على مقياس ليكرت.

الجدول 4.5 مثال على التقييم وفق مقياس ليكرت

أوافق بشدة	أوافق	ليس لدي تعليق	أرفض	أرفض بشدة

تواصل منظم الفعالية بشكل جيد شفهيًا.

لقد تلقيت جميع المعلومات التي احتجتها لهذا الحدث.

### المصطلحات الرئيسية

**العلاقة الودودة** – هي علاقة جيدة تجمع بين الناس ويتواصلون فيها جيدًا ويفهمون كيفية عمل كل منهم.

**التعاطف** – القدرة على فهم مشاعر الآخرين.

**المستجيب** – الشخص الذي يقدم التعليقات، أي الشخص الذي يجيب على الأسئلة.

## مقياس الفروق الدلالية

يمثل قياس الفروق الدلالية طريقة أخرى يمكن من خلالها طرح الأسئلة على الحاضرين في الفعالية حول أداء المنظم. يوضح الجدول 4.6 مثالاً على ذلك.

الجدول 4.6 مقياس الفروق الدلالية

عبر عن رأيك في منظم الفعالية عن طريق وضع علامة متقاطعة أو علامة صح في المربع ذي الصلة بناءً على المقياس ذي الصلة من 1 إلى 8.									
	8	7	6	5	4	3	2	1	
غير منظم									منظم
سيء في الإدارة									جيد في الإدارة
متواصل ضعيف									متواصل ممتاز
سبب في التقديم									جيد في التقديم

## مناقشة

إجراء بحث حول أنواع مختلفة من الاستبيانات ونماذج التعليقات. قارن بين أنواع الأسئلة المستخدمة وناقش، في أزواج، نقاط القوة والضعف في أنماط النموذج المختلفة.

## الملاحظة

الملاحظة طريقة أخرى للحصول على ردود الفعل. وتحدث الملاحظة عندما يُطلب من الشخص مشاهدة ما يقوم به منظم الفعالية وإصدار أحكام بشأن أدائه.

المراقبة هي طريقة جيدة لمعرفة أداء أحد الأشخاص في الوقت الأنّي، ويكتب المراقب الأمور التي يجيدها منظم الفعالية وأيضاً الأمور التي عليه أن يتحسن فيها. يمكن أن يجري المراقبة شخص معروف لمنظم الفعالية لكن يمكن أيضاً تنفيذها دون معرفة من المراقب إلا بعد الانتهاء من المراقبة، ويُعرف هذا النوع من المراقبة بالتسوق الغامض، ويقدم المراقب التعليقات للمنظم فور الانتهاء من المراقبة.

## الاستبيان

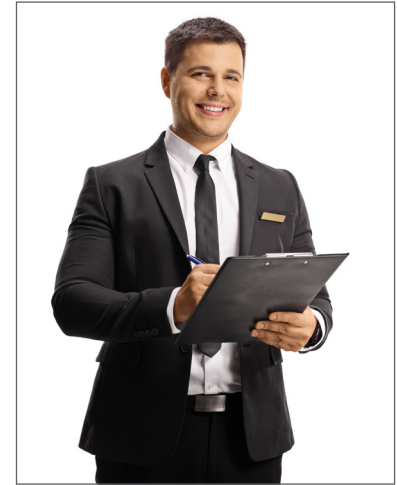
بعد الفعالية، غالباً ما تُرسل استبيانات للحاضرين تطلب منهم تقديم تعليقات حول الفعالية، وقد تُجمع هذه البيانات ورقياً أو عبر الإنترنت، أصبحت الاستبيانات الورقية أقل شيوعاً حالياً نظراً إلى احتمال أن يكون جمعها وتحليلها مكلفاً. وقد تتضمن الاستبيانات عبر الإنترنت معدلات استجابة منخفضة لكن من السهل جداً تنفيذها، وفي بعض الأحيان تُقدم جوائز لتحفيز الناس وتشجيعهم على تنفيذ الاستبيان.

تصميم الاستبيان مهم للغاية، وقد سبق أن تعرفت بعض الطرق التي يمكن من خلالها طرح الأسئلة عن طريق مقياس ليكرت أو القياس الدلالي. يمكنك أيضاً الحصول على التعليقات من خلال الاستبيانات عبر تصنيف جوانب الفعالية بالترتيب، حيث إن 1 الأكثر تأثيراً و5 الأقل تأثيراً.

عند كتابة الأسئلة للحصول على تعليقات، من المهم جداً أن تتسم بما يأتي:

- غير توجيهية
- سهلة الفهم
- ذات نهج متوازن، على سبيل المثال نعم/لا
- تطلب تعليقات صحيحة
- واضحة
- مختصرة قبل استخدامها في الفعالية
- تراعي الاختلافات الثقافية التي قد تؤثر في الردود.

من المهم للغاية اختبار الاستبيانات قبل استخدامها لتجنب ارتكاب الأخطاء. وترتبط جودة البيانات التي تأتي من الاستبيانات ارتباطاً مباشراً بجودة الأسئلة المطروحة، فالأسئلة السيئة تؤدي إلى ردود ضعيفة.



◀ تعد مراقبة الفعالية طريقة جيدة للحصول على أدلة مباشرة حول كيفية سير الفعالية.

## المصطلحات الرئيسية

**المراقب** – الشخص الذي يشاهد منظم الفعالية.

**المُراقب** – منظم الفعالية، وهو الشخص من يخضع للمراقبة.

**معدل الاستجابة** – عدد الأشخاص الذين ردوا على الاستبيان إما ورقياً وإما عبر الإنترنت. كلما زاد عدد الأشخاص الذين يجيبون، بصفة عامة، زادت دقة النتائج.



## وقفة للتفكير

ما الأساليب المختلفة التي يمكن لمنظمي الفعاليات استخدامها لتحديد مهاراتهم؟

### تلميح

فكر مليًا في الأنواع المختلفة من المقاييس والتنسيق التي تعلمتها.

### توسيع الأفق

إلى أي مدى تؤثر الأسئلة في نتائج تحليل المهارات التي يقوم بها منظمو الفعالية؟

## التقييم

التقييم طريقة أخرى لمراجعة أداء منظم الفعالية بعد انتهاء الفعالية، حيث يتيح تقييم الأداء لمنظم الفعالية معرفة الجوانب الجيدة وما إذا استخدم مهاراته بفعالية. ويمكن إجراء تقييم الأداء بعد كل فعالية أو على أساس منتظم؛ مثل كل ستة أشهر أو سنويًا. تحدد التقييمات الأهداف قصيرة ومتوسطة المدى التي يمكن لمنظمي الفعاليات العمل من أجلها لتحسين مهاراتهم في المستقبل.

## بحث

توجد العديد من الطرق المختلفة لإجراء التقييمات. يختلف التوقيت والمحتوى وما إذا كانت مرتبطة بالمكافآت أو الجوائز الأخرى اختلافًا كبيرًا لكل مؤسسة تجارية. ابحث عن ثلاثة أمثلة للتقييمات من بحثك عبر الإنترنت. قارن بين نقاط القوة والضعف لكل نوع.

## تمرين تقييمي 4.1

A.P1, A.P2, A.M1, A.D1

بصفتك منظم فعاليات متدرب لدى سلسلة فنادق محلية، يجب عليك أن تثبت لمديرك أنك تفهم نطاق وظيفتك. للقيام بذلك، قم بإجراء التمارين الآتية:

- ابحث واشرح دور منظم الفعاليات في قطاع الفنادق.
- أعد قائمة بالمهارات التي يجب عليهم التمتع بها ليكونوا فعالين.
- قم بإجراء تدقيق مفصل لمهاراتك الحالية.
- قارن بين مجموعتي المهارات. قيم مدى تطابق مهاراتك مع مهارات منظم الفعالية. حدد كيف تخطط لتحسين مهارات تنظيم الفعالية الخاصة بك.

## التخطيط

- ساراجع تعريف تدقيق المهارات والفئات المرتبطة به.
- سابحث في المهارات التي يجب أن يتمتع بها منظم الفعاليات.
- سأجد مصادر مختلفة يمكنني من خلالها إجراء بحثي.
- أنا أعرف المواعيد النهائية الخاصة بي.

## التنفيذ

- ساراجع الأنواع المختلفة من تدقيق المهارات.
- سأحدد موعدًا نهائيًا لنسختي الأولى.
- سأشير إلى الموقع الإلكتروني والمواد البحثية التي استخدمتها.
- سأتحقق من أنني حافظت على أهدافي المؤقتة.

## المراجعة

- سأقيم إنتاج وعرض تدقيق المهارات.
- لقد تحققت من دقة النحو والصرف والإملاء.
- أعرف ما سأفعله بشكل مختلف في المرة القادمة للتأدية بشكل أفضل في الواجبات المستقبلية.

## دراسة جدوى تنظيم فعاليات مقترحة



لقد تعرّفت في هذه الوحدة المهارات التي يجب أن يتمتع بها منظم الفعالية والوثائق والخطط الأولية اللازمة للفعالية للمضي قُدُماً. من المهم أيضاً معرفة نوع الفعالية المقترحة وما إذا كان من المحتمل أن تُستكمل أم لا. هناك العديد من أنواع الفعاليات المختلفة، وتعتمد احتمالية استمرارها إلى حد كبير على نوع الفعالية.

### الأنواع الفعاليات المختلفة

يؤثر نوع الفعالية بشكل كبير في المهارات التي يحتاج المنظمون إلى استخدامها.

#### الفعاليات التجارية

يمكن أن تتخذ الفعاليات التجارية مجموعة هائلة من الأشكال المتنوعة. ويعتمد نوع الفعالية على الغرض منها والنتائج المحتملة. يعرض الجدول 4.7 أمثلة على الفعاليات التجارية المختلفة.

الجدول 4.7 توجد مجموعة متنوعة من الفعاليات التجارية

المؤتمرات	يمكن عقد المؤتمرات التجارية في نطاق صغير أو كبير. وغالباً ما يتواجد فيها متحدثون للتحدث عن الموضوعات المختارة.
المعارض	تقام المعارض التجارية عادةً في قاعة اجتماعات أو مركز معارض، مثل مركز كوالالمبور للمؤتمرات® في ماليزيا، حيث تُمنح المؤسسات التجارية منصات للتعريف بنفسها. ويُدعى الزوار للتجول والحصول على معلومات من كل جناح.
إطلاق منتج	غالباً ما تضع المؤسسات التجارية التي تصنع المنتجات تاريخاً ووقتاً محددين للكشف رسمياً عن منتج جديد، على سبيل المثال نموذج جديد لسيارة.
المعارض التجارية	المعرض التجاري فعالية تجارية مفتوحة لنوع معين من المؤسسات التجارية، على سبيل المثال المعرض التجاري للطاقة الشمسية.
اجتماعات المساهمين	يملك المساهمون أسهماً في الشركات الخاصة المحدودة (ذ.م.م.) أو الشركات العامة المحدودة (ش.ع.م.). ويحتاج المساهمون إلى الاجتماع بانتظام للاطلاع على أحدث المستجدات حول أداء الشركة وحجم الأرباح (حصة الأرباح) التي من المحتمل أن يحصلوا عليها. وفي اجتماع المساهمين، يتخذ أعضاء مجلس الإدارة أيضاً قرارات أخرى، مثل: التصويت على السياسات أو تعيين الموظفين الرئيسيين.
المؤتمرات الصحفية	غالباً ما تعقد المؤسسات مؤتمرات صحفية للكشف لوسائل الإعلام عن أخبار مهمة أو معلومات أخرى. وقد تُعقد المؤتمرات الصحفية عندما تكون هناك أخبار سيئة أو قد تُستخدم لإطلاق شيء جديد تحاول المؤسسة الترويج له.
حفلات توزيع الجوائز	يمكن أن تقام حفلات توزيع الجوائز لمجموعة متنوعة من الأسباب، منها الإنجاز الأكاديمي أو الموسيقي أو العمل البطولي. ربما تكون قد حضرت حفلات توزيع جوائز خلال مدة دراستك في المدرسة أو الكلية.
بناء الفريق	يمكن أن تتخذ فعاليات بناء أو تشكيل الفريق أشكالاً مختلفة، حيث يمكن أن تكون داخلية أو خارجية، على سبيل المثال قد تتضمن فرقاً تتكون معاً للإجابة عن الاختبارات السريعة أو مشكلات العمل أو تحدياته.
الندوات النقاشية	كما يمكن أن تأتي في شكل المزيد من الأنشطة البدنية حيث يُطلب من الفرق التنافس في مضمار العقبات أو المشاركة في أنشطة مثل القيادة معصوب العينين! ويتمثل الغرض الرئيس من الفعالية في جمع الأشخاص معاً ومساعدتهم على العمل بشكل أفضل كفريق.
الندوات النقاشية	تجمع الندوات النقاشية مجموعات من الأشخاص حول موضوع معين. وغالباً ما يُطلب من المتحدثين الضيوف استضافة الفعالية، ثم يجتمع الحاضرون ويناقشون الموضوعات المقترحة. عادةً ما تحتوي ندوات الأعمال النقاشية على موضوعات مثل كيفية إنشاء مؤسستك التجارية أو تمويلها.

### الفعاليات الرياضية والترفيهية

أكثر أنواع الفعاليات شيوعاً التي ربما شاركت فيها هي الفعاليات المتعلقة بالرياضة والترفيه، إذ يمكن إقامة هذه الفعاليات في نطاق واسع أو أن تكون داخلية أكثر وتنظمها جمعيات خيرية أو منظمات تطوعية أخرى، وتتضمن بعض الفعاليات صفقات رعاية ضخمة تجريها الشركات وتُعرض على التلفزيون في جميع أنحاء العالم.

- الألعاب الأولمبية - يوجد نوعان من الألعاب الأولمبية: الصيفية والشتوية. وتقام كل منها كل أربع سنوات. تتيح الألعاب الأولمبية لكبار الرياضيين من مختلف البلدان التنافس ضد بعضهم. ونظرًا لأن الفعالية تنطوي على مشاركة عالمية، فإنها تنتقل حول العالم وإلى مناطق زمنية مختلفة.

#### بحث

معرفة مكان إقامة الألعاب الأولمبية الصيفية والشتوية المقرر انعقادها خلال الـ 12 عامًا المقبلة تعرف التخطيط والاستثمار اللذين ينطوي عليهما مثل هذه الفعالية الكبيرة. هل تعتقد أن المواقع المختلفة سيكون لها اعتبارات مختلفة؟  
إذا كان الأمر كذلك، فماذا يمكن أن يكونوا؟

- تضم الألعاب البارالمبية الرياضيين ذوي الإعاقة من العديد من البلدان المختلفة. وتُمثل مجموعة كبيرة من الرياضات في الألعاب؛ بدءًا من المبارزة على الكراسي المتحركة إلى البوتشيا والتزلج على الجليد. تتنافس فيها أكثر من 180 دولة وتؤدي الألعاب دورًا رئيسيًا في الدفاع عن الشمولية في الرياضة.
- تتوافر البطولات والمباريات الرياضية لعدد كبير من الرياضات المختلفة حول العالم. وتعرضها العديد من الشركات التلفزيونية مثل فوكس سبورتس® أو سكاي أو ستار سبورتس®. أقيم كأس العالم لكرة القدم 2018 من فيفا® في روسيا. وعلى غرار العديد من الرياضات الأخرى، تشهد كرة القدم مجموعة متنوعة من الفعاليات والأحداث على المستوى المحلي والإقليمي والدولي. بالإضافة إلى كأس العالم، الذي أقيم لأول مرة في عام 1930، تشمل هذه البطولات الدوري الإنجليزي الممتاز®، ودوري أبطال أوروبا®، وكأس آسيا، والتي تعد ثاني أقدم بطولة كرة قدم قارية في العالم.
- تُقام فعاليات رياضة السيارات في نطاق واسع مع وجود أعداد كبيرة من الأشخاص المشاركين، وتكاليف كبيرة. وتتضمن رياضة السيارات أنواعًا مختلفة من سباقات السيارات، وتشمل سباقات فورمولا 1® وناسكار® وسباقات الرالي والدراجات النارية. حيث تُقام هذه الأحداث في جميع أنحاء العالم وتنص على متطلبات عالية للصحة والسلامة لأنها غالبًا ما تكون خطيرة، وفي بعض الأحيان، يتعرض المشاركون للإصابة أو الموت. ومع ذلك، فقد انخفض عدد هذه الحوادث مؤخرًا نظرًا لوجود قيود صارمة للغاية على الصحة والسلامة.
- فعاليات الفروسية التي تشمل الخيول. بالإضافة إلى سباق الخيل، هناك أيضًا مجموعة متنوعة من الفعاليات الأخرى مثل مسابقات القفز أو مباريات البولو أو الترويض. تُقام الفعاليات الصغيرة أيضًا محليًا في أماكن مثل الصالات الرياضية حيث يتنافس راكبو الخيول مع بعضهم في فئات مختلفة. كأس دبي العالمي® هو سباق خيول شهير يقام سنويًا في مضمار ميدان في الإمارات العربية المتحدة.
- تحظى مهرجانات الطعام بشعبية، وتتراوح من المهرجانات الخارجية التي يشارك فيها أصحاب الأكشاك في إعداد المنتجات وطهيها أو عرضها إلى تلك التي قد تكون مرتبطة بالمهرجانات أو الاحتفالات.

#### بحث

تحقق ما إذا كان هناك مهرجان للطعام يقام بالقرب من المكان الذي تعيش فيه. ابحث وفكر مليًا في الأنواع المختلفة من الموردين الذين يشاركون في مثل هذه الفعاليات سنويًا

تُطبق دراسة الحالة هذه على المملكة المتحدة. يمكنك اختيار مثال دولي، مثل مهرجان الجبن الجنوب أفريقي، الذي يقام على مدى ثلاثة أيام ويجمع الموسيقى مع الأنشطة المناسبة للأطفال والكبار والمحادثات والعروض التوضيحية وتذوق العينات ([www.cheesefestival.co.za](http://www.cheesefestival.co.za)).

## دراسة حالة

## مهرجان ألبورغ للأغذية

يقام مهرجان "ألبورغ" للأغذية والمشروبات سنوياً في سوفوك بالمملكة المتحدة. تتضمن الفعالية جمع الطهاة والموردين والرعاة للترويج لأفضل الأطعمة المتاحة في منطقة سوفوك. كما يتيح للمختصين المختلفين في مجال الطعام تبادل الأفكار والتفكير. ويتمثل الهدف من الفعالية في جمع الأشخاص الذين ينتجون الطعام مع من يتناولونه والاحتفال بتنوع الطعام المتوافر في المنطقة المحلية. كما يشجع الناس على زيارة المنطقة.

تقام الفعالية نفسها على مدار يومين ويتضمن:

- عروض تقديمية من الطهاة الزائرين والمحليين
- محادثات
- صفوف تعليمية متخصصة
- التذوق
- المناقشات.



يوجد سنوياً أكثر من 100 مورد في المهرجان، يتنوعون بين الجمعيات الخيرية والمطاعم ومنتجات الطعام المعروفين. يستضيفون "مهرجان المخبز"، وهو فرصة للعديد من الخبازين لإجراء ورش عمل بالإضافة إلى فرصة لعرض سلع موردي الدقيق. كما توجد فعالية منفصلة محدّدة التذاكر تسمى "مأدبة المهرجان" والتي تتيح للحاضرين فرصة تناول الأطباق المصنوعة من المنتجات المحلية والاستمتاع بالمشروبات التي ينتجها الموردون المحليون.

## اختبر معلوماتك

- 1 ما المقصود بمهرجان الطعام؟
- 2 ما المزايا والعيوب لمنتجات الطعام المحليين من المشاركة في مهرجان غذائي مثل مهرجان "ألبورغ"؟
- 3 قرر ما إذا كنت تعتقد أن مهرجانات الطعام لها تأثير أكبر في موردي المواد الغذائية الصغيرة أو الكبيرة. اذكر أسباب إجابتك

- تجري جولات ممتعة وسباقات نصف ماراتون وكاملة في العديد من البلدان والمدن حول العالم. وتقام بشكل عام لجمع الأموال للجمعيات الخيرية. ومن الأمثلة على الجري الممتع سباق "كلر رن" بطول 5 كم، وهو مستوحى من مهرجان هولي الهندوسي. تقام هذه الفعالية في أماكن مختلفة في جميع أنحاء العالم، ولكن أقيمت الأولى في فينيكس بولاية أريزونا في الولايات المتحدة الأمريكية.
- توجد العديد من الفعاليات المقامة في المياه أو حولها، منها على سبيل المثال لا الحصر سباقات القوارب الشراعية، وسباقات التجديف، ومسابقات التجديف بالكايك، ومسابقات الصيد والركمجة (ركوب الأمواج).

على سبيل المثال، "سيل مليورن"؛ مسابقة إبحار دولية تقام سنويًا في أستراليا. تُقام سباقات القوارب الصغيرة الأخرى في جميع أنحاء العالم.

- كما تُقام عروض الحيوانات في جميع أنحاء العالم وتتميز بتوافر مجموعة كبيرة من الأنواع. تحظى عروض القطط شعبية في العديد من البلدان، بينما تحظى عروض الأسماك الذهبية بشعبية في فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية. وتحظى عروض الصراصير والخنافس بشعبية في الصين واليابان، بينما تحظى عروض الطيور بشعبية في أستراليا. عادةً ما تقدم عروض الحيوانات كل شيء يحتاج إليه مالك الحيوان، من الطعام والإكسسوارات إلى النصائح حول الرعاية الصحية أو التربية.
- تتنوع معارض هواة جمع المقتنيات للغاية ويمكن أن تغطي أي عنصر قابل للاقتناء مثل:

- التحف
- الملابس العتيقة
- الدُمى.

يمكن أن تكون متخصصة أو أكثر عمومية اعتمادًا على نوع الأشخاص المتوقع حضورهم.

### الترفيه

يمكن أن تكون فعاليات الترفيه عن الأشخاص طريقة جيدة لإثارة الاهتمام بموضوع أو نوع نشاط. ويمكن أن تشمل أشكال الترفيه في الفعاليات مهرجانات موسيقية أو حفلات موسيقية أو مسرحيات.

- تُقام المهرجانات الموسيقية في جميع أنحاء العالم. وبعض المهرجانات كبيرة جدًا. ومن بين المهرجانات "جلاستونبوري"، الذي يُقام في المملكة المتحدة. قد تقام المهرجانات الموسيقية في المناطق المفتوحة وتشمل التخييم، مثل مهرجان وادي كوتشيل للموسيقى والفنون، كاليفورنيا، الولايات المتحدة الأمريكية. تتراوح مدة إقامة المهرجانات الموسيقية من يوم أو يومين إلى أسبوع تقريبًا، اعتمادًا على الوقت من العام وما إذا كان التخييم متاحًا أو مدرجًا في التذكرة أم لا.
- الحفلات الموسيقية – مثل المهرجانات الموسيقية، تتوافر بأنواع كثيرة ومختلفة، وقد تشمل الحفلات الموسيقية فرقًا أو مطربين مشهورين تُذاع فقراتهم بشكل شائع على الراديو أو التلفزيون، وغالبًا ما يؤدي الموسيقيون الكلاسيكيون حفلات موسيقية على الصعيد المحلي أو الوطني. يمكن إقامة الحفلات الموسيقية في أماكن كبيرة، مثل قبة طوكيو في اليابان، أو مواقع أصغر، مثل قاعات المدن أو القرى، وسيؤثر حجم الموقع ومستوى شهرة الأشخاص الذين يؤدون عروضهم في توافر التذاكر والأسعار.
- المسرحيات – المسرحية هي عرض أو قصة يؤديها ممثلون، ولكاتب المسرحية تأثير كبير في مكان أدائها. حيث تُعرض مسرحيات شكسبير بانتظام في المسارح في جميع أنحاء العالم، ولكن يوجد في المملكة المتحدة مسرح خاص مخصص لتقديم مسرحيات شكسبير في المدينة التي ولد فيها، "ستراتفورد أبون أفون". يمكن أيضًا تقديم المسرحيات على مستوى محلي أكثر أو في شكل مهرجان مثل مهرجان الدراما.

### الاحتفالات

المهرجانات الدينية وحفلات الزفاف والأمسيات وأعياد الميلاد أمثلة على الفعاليات التي تُقام على مدار العام. غالبًا ما تقرر المؤسسات التجارية الاحتفال بإنجازات الرئيسة في تاريخ الشركة (على سبيل المثال احتفالات الذكرى المئوية). وقد يسلطون الضوء على هذه المناسبات السنوية بعروض خاصة أو خصومات.

تقام الاحتفالات الدينية مثل العيد أو الديوالي (مهرجان الأضواء) في أوقات محددة من السنة. وتقام مجموعة متنوعة من الفعاليات للاحتفال بها، منها الخدمات الدينية واللقاءات الأسرية.

### الفعاليات الخاصة بالمؤسسات الاجتماعية

صُنمت بعض الفعاليات لدعم الآخرين من خلال جمع التبرعات أو تحسين حياة الآخرين، وتُعرف المؤسسات التي تسعى إلى القيام بذلك بالمؤسسات الاجتماعية.

### المصطلحات الرئيسية

**النوع** – الأنماط أو الأصناف.

**المؤسسة الاجتماعية** – هي مؤسسة

تهدف إلى تحقيق مهمة اجتماعية أو

بيئية وتسعى لتحقيق تأثير إيجابي في

المجتمعات أو الأفراد باستثمار معظم

الأرباح التي تحققها في القضية التي

ترغب في تقديم المساعدة لها أو تحسينها.

غالبًا ما تعقد المؤسسات الاجتماعية فعاليات جمع التبرعات والخيرية لجمع الأموال لقضيتها الخاصة. تعقد المؤسسات الاجتماعية نوعين رئيسيين من الفعاليات.

- الفعاليات الرياضية الخيرية، والتي قد تشمل:
  - سباقات جري ممتعة وماراثونات صغيرة
  - جولات المشي الخاضعة للرعاية
  - سباقات الدراجات الخاضعة للرعاية.
- فعاليات جمع التبرعات الخيرية، والتي يمكن أن تتخذ أشكالًا عديدة وتعتمد إلى حد كبير على المبلغ المالي المأمول جمعه والأشخاص المعنيين، على النحو الموضح في الجدول 4.8.

الجدول 4.8 أنواع مختلفة من فعاليات جمع التبرعات الخيرية

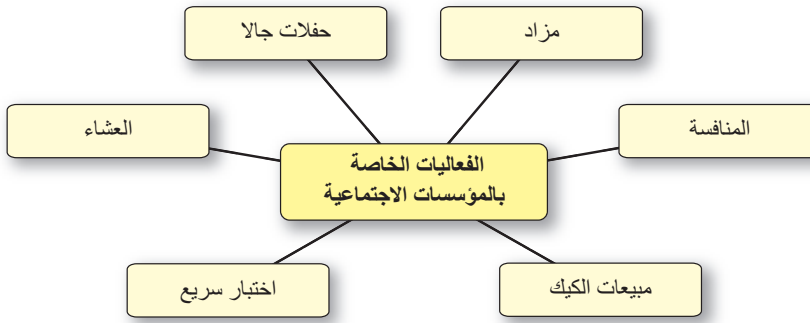
وجبات العشاء	يُدعى الأشخاص لشراء تذاكر لحضور العشاء. وقد يتواجد متحدث ضيف إلى جانب تنفيذ أنشطة أخرى لجمع التبرعات، مثل السحب أو المزاد.
حفلات الجالا	تقيم العديد من النوادي الرياضية والمجموعات المجتمعية حفلات جالا تمتد لأيام سنويًا لجمع الأموال. ويمكن أن تشمل مجموعة متنوعة من الفعاليات، بدءًا من مسابقات رشاقة الحيوانات الأليفة إلى سباقات الطواف.
المزادات	المزادات فعاليات يقوم فيها الأشخاص بالمزايدة ضد بعضهم لشراء عنصر. وفي المزاد الخيري، تُرسل الأموال المدفوعة مقابل السلعة إلى المؤسسة الخيرية. مزاد الوعود هو إحدى الفعاليات التي يقدم فيها الأشخاص وقتهم أو خدمتهم بدلًا من السلعة، وتُقام المزادة لهذه الخدمة.
الاختبارات	تُستخدم الاختبارات لجمع الأموال للمؤسسة الاجتماعية من خلال مطالبة الفرق أو الأفراد بدفع رسوم دخول إلى الاختبار. وقد تُستخدم بعض الأموال المجمعة للحصول على جائزة للفائزين ويمكن جمع أموال إضافية من خلال، على سبيل المثال، بيع تذاكر السحب أو الطعام أو الشراب.

### مقاييس الجدوى وعوامل النجاح الحاسمة

عندما تخطط لفعالياتك، يجب عليك التأكد من أنها مُجدية، لأن أي فعالية يجب أن تكون ناجحة وأن تحقق نتائج إيجابية. يتطلب التأكد من جدوى الفعالية دراسة منظم الفعالية لفكرة إقامة الفعالية والغرض منها وغاياتها وأهدافها، ويجب أيضًا تحديد القيود التي تمنع استكمال الفعالية وعوامل النجاح لإيضاح ما إذا كانت ناجحة خلال مراحل التخطيط.

#### أفكار لتنظيم فعاليات باتباع الخرائط الذهنية

الخريطة الذهنية هي رسم تخطيطي يُستخدم للمساعدة على تنظيم تفكيرك حول إحدى الفعاليات. وتوفر طريقة لرؤية جميع أنواع الأنشطة المختلفة التي يمكن أن تحدث والأفكار التي استُنتجت، مباشرةً. يوضح الشكل 4.3 أحد الأمثلة على ذلك.



الشكل 4.3 يمكن أن تساعدك الخرائط الذهنية على تنظيم تفكيرك بشأن إحدى الفعاليات

### المصطلح الرئيس

**مجدٍ** – من احتمالية أو ترجيح نجاح أحد الأمور.

### المهارات

- الإبداع
- الابتكار
- حل المشكلات

## المصطلحات الرئيسية

**التواصل المهني** – عملية ربط مجموعات من الأشخاص معًا، مثل المهنيين في مجال الأعمال.

**أصحاب المصلحة** – أي شخص يتأثر بمؤسسة الأعمال، بما يشمل أصحاب المصلحة الداخليين، مثل: أعضاء فريق العمل وأصحاب المصلحة الخارجيين، مثل: العملاء.

## موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد عن الأهداف والمقاصد التجارية، راجع الوحدة 1: استكشاف الأعمال.

## الغرض من الفعالية

الغرض من الفعالية مهم للغاية ويؤثر في كيفية ووقت إقامة الفعالية بالإضافة إلى مقدار الدخل الناتج عن الفعالية. يمكن عقد الفعاليات لأسباب عديدة مختلفة، ويؤثر الغرض منها في التخطيط في كل مرحلة. لمساعدتك على التعلم ودراسة أفكارك للفعالية التي تخطط لها، فُكر في بعض أسباب إقامة الفعاليات والتي تشمل الآتي:

- تحقيق الربح
- جمع التبرعات الخيرية
- الوعي العام
- التواصل المهني بين المجموعات المهنية أو غيرها
- مشاركة الممارسات الجيدة أو الأفكار
- فرص الترويج أو الخصم أو البيع
- تدريب الموظفين
- مكافأة الموظفين
- دعم أصحاب المصلحة

## الغايات والأهداف

يؤثر الغرض من الفعالية أيضًا في غاياتها وأهدافها.

وتعتبر الغايات والأهداف عنصرًا أساسيًا لمعظم عمليات المؤسسات التجارية لأنها القوة الدافعة وراء ما يحدث في المؤسسة.

- الغايات تمثل المقاصد العامة - على سبيل المثال، جمع مبلغ معين من المال للأعمال الخيرية، أو تحقيق عدد معين من المبيعات أو إقامة فعالية معينة مثل العشاء.
- الأهداف تمثل قائمة الخطط التي تساعد على تحقيق تلك الغايات - على سبيل المثال، بيع عدد من التذاكر في تاريخ محدد أو تنظيم كمية محددة من الإعلانات مع محطة إذاعية بحلول تاريخ معين.
- يجب أن تكون الغايات والأهداف سمارت (SMART) (محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق وواقعية ومحددة زمنيًا).

## القيود

تمثل القيود المعلومات أو الحدود التي يجب عقد الفعالية ضمن إطارها. تتضمن فعاليات، مثل الألعاب الأولمبية، إنفاق ملايين الجنيهات على جوانب مختلفة من الترويج والتنظيم. حيث يشارك الرعاة وتُجمع الأموال بالنسبة لمعظم الفعاليات، توجد قيود على ما يمكن تحقيقه. ويوضح الجدول 4.9 بعض هذه القيود.

## الجدول 4.9 بعض القيود المفروضة على تنظيم الفعاليات

الميزانية	الميزانية مبلغ المال الذي يمكن إنفاقه على الفعالية. ومن المهم تحديد ذلك في بداية التخطيط للفعالية للتأكد من كفايته للمطلوب.
المكان	نوع المكان، بما في ذلك تحديد مخصص لاحتمال سوء الأحوال الجوية، أمر بالغ الأهمية أيضًا. إن التأكد من توفر المكان المختار في التاريخ المحدد يمكن أن يضمن المضي قدمًا في الفعالية أو نقلها إذا لم يكن متاحًا. وتتطلب بعض الأماكن الحجز قبل أشهر أو حتى سنوات من تاريخ إقامة الفعالية.
الموارد البشرية	إن الوقت والخبرة أمران بالغ الأهمية عند التفكير في مقدار الوقت والطاقة التي يمكن للأشخاص بذلها في العملية. إذ سيؤثر مستوى المهارة والوقت المتاحين للأشخاص المشاركين في الفعالية، بدرجة كبير في الفعالية. ودائمًا ما يتجاهل الوقت اللازم، لذا من المهم السماح بمزيد من الوقت.
الموارد المادية	يُصَدِّد بها العناصر المطلوبة خلال الفعالية، مثل الأثاث ومعدات تقديم الطعام، وأيضًا الموارد المطلوبة للإعلان قبل الفعالية.

### عوامل النجاح

إن مقياس نجاح أي فعالية يكمن في مدى تحقيقها لأسباب إقامتها (أي مدى تحقيق غرضها وغاياتها وأهدافها). غالبًا ما تُحدّد الأهداف الأصغر في مراحل التخطيط لأي فعالية بحيث يمكنك، بعد إقامة الفعالية، استعراض ما تم ومعرفة ما إذا كنت قد حققت ما خططت للقيام به. وتشمل بعض الأهداف التي يمكنك استخدامها لمراجعة الفعالية ما يأتي:

- تجاوزت مبيعات التذاكر 200 شخص وحضر 50 شخصًا أو أكثر
- مبلغ الأموال المُجمعة للجمعيات الخيرية بعد النفقات 250 دولارًا
- التكاليف والدخل متساويان (يُعرف باسم نقطة التعادل)
- حققت 500 متابع جديد على فيسبوك و اكس (تويتر سابقًا).

عند تحديد الأهداف، حاول التأكد من أنها وفق منهجية سمارت، حيث سيسهل ذلك عليك معرفة ما إذا كنت قد استوفيتها ومتى.

## ج { إعداد خطة تفصيلية لإحدى فعاليات مؤسسة تجارية أو اجتماعية

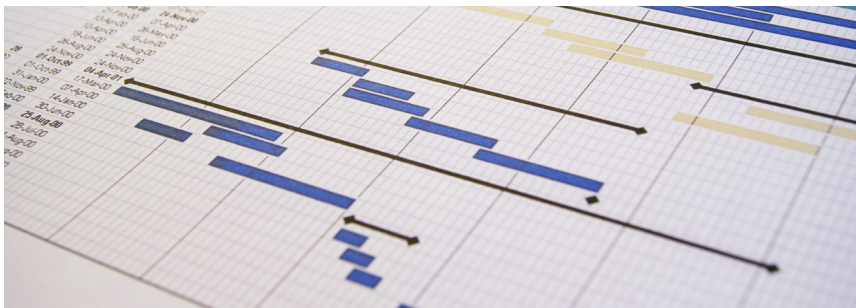
لقد تعلمت، من خلال هذه الوحدة، عن دور منظم الفعالية وكيفية التحقق مما إذا كانت الفعالية مُجدية أم لا. ستتعرف الآن أدوات التخطيط التي يمكنك استخدامها لمساعدتك على تنظيم فعالية شركتك أو مؤسستك الاجتماعية والعوامل الأخرى التي يتعين عليك مراعاتها عند التخطيط لإحدى الفعاليات.

### تخطيط الفعاليات واستخدام أدوات التخطيط

توجد ثلاثة أنواع رئيسية من أدوات التخطيط التي ستتعرفها وتندرب عليها باستخدام مخططات جانث وتحليل المسار الحرج وأدوات التخطيط عبر الإنترنت، الجاهزة للتقييم.

#### مخططات جانث

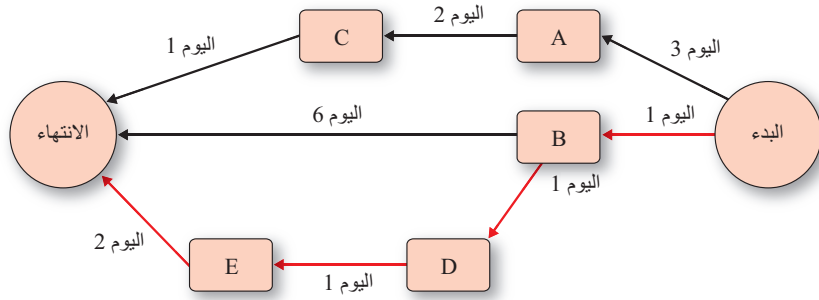
في مخطط جانث، تُمثّل كل مرحلة من مراحل التخطيط للفعالية بشرط أفقي، ما يسمح لمنظم الفعالية بتحديد المدة التي ستستغرقها الفعالية للتخطيط والعناصر الحاسمة لكل مرحلة.



◀ ما الفوائد الأخرى لاستخدام مخطط جانث لفعالية ما؟

#### تحليل المسار الحرج

تحليل المسار الحرج أداة أعمال تسمح لك بالتخطيط لفعالية ما. يتطلب الأمر من منظم الفعالية رسم مجموعة المراحل التي يجب أن تمر بها الفعالية من أجل الوصول إلى النهاية. يُضمن طول المدة الزمنية لكل مرحلة. فمن خلال إجراء ذلك، يمكن رؤية الحد الأدنى من الوقت المطلوب، والمعروف باسم المسار الحرج. (راجع الشكل 4.4).



الشكل 4.4 خطة فعالية تعرض المسار الحرج

### أدوات التخطيط الإلكترونية

بالإضافة إلى أدوات تخطيط الفعاليات الأكثر تقليدية مثل مخططات جانك وتحليل المسار الحرج، من الممكن أيضًا استخدام البرامج عبر الإنترنت وأدوات التتبع لتخطيط الفعاليات وتنظيمها. حيث توفر المواقع الإلكترونية مثل Eventbrite® أدلة التخطيط والوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت مثل التذاكر الإلكترونية والتسويق التي تساعد على تخطيط الفعاليات وتسليمها.

كما يمكن استخدام التطبيقات للمساعدة على التخطيط للفعاليات عبر الإنترنت، على سبيل المثال، يمكن استخدام Doodle™ (أداة جدولة) لتمكين المتحدثين ومضيفي الفعالية والحاضرين من التواصل مع بعضهم بعضًا مجانًا.

### بحث

ابحث عن التطبيقات المتاحة مجانًا التي تساعد على تنظيم الفعاليات عبر الإنترنت. قارن بين مزايا وعيوب كل منها؟ ناقش في أزواج ما التطبيق الأفضل لتنظيم عشاء خيري لمؤسسة اجتماعية.

### العوامل التي يجب مراعاتها، بما في ذلك الميزانيات والموارد والتخطيط لحالات الطوارئ

عندما تخطط لفعالية عمك أو مؤسستك الاجتماعية، من المهم التفكير في جميع عناصر الخطة بعناية وبالتفصيل لضمان نجاح الفعالية.

### الغايات والأهداف

أنت تعرف مدى أهمية توضيح الغرض من الفعالية وأهدافها. فعند كتابة خطة عمك التفصيلية، تحتاج إلى التأكد من أن هذه الأهداف والغايات مكتوبة بوضوح وأن الأهداف ذكية.

### تطبيق النظرية

طلب منك تنظيم مزاد لجمع الأموال لجمعية خيرية محلية. قبل البدء في تنظيم هذه الفعالية، طلبت منك المؤسسة الخيرية مساعدتهم على فهم عناصر التخطيط المختلفة التي تدخل في تنظيم هذه الفعالية بما في ذلك:

- الغرض
- الغايات والأهداف
- المقاصد والخطوات.

فكر مليًا مرة أخرى في الغرض والأهداف والخطوات التي يجب تحقيقها والإجراءات المحددة التي يجب اتخاذها لتنفيذ هذه الفعالية.

أعد قائمة بأفكارك وشاركها مع عضو آخر في صفك. التعليق على بعضهم بعضًا

## الميزانية

عند التخطيط لفعالياتك، ستحتاج إلى معرفة مقدار ميزانيتك حتى تتمكن من التخطيط للفعالية الأنسب بالأموال المتاحة. على سبيل المثال، قد تقرر تنظيم إفطار عمل مع تدريب قد يكلف بضع مئات من الدولارات فقط بدلاً من مؤتمر كبير في مكان مرموق قد يكلف الآلاف. ومن ثم تحتاج إلى معرفة كيفية تأثير نوع الفعالية والتمويل المتاح والمبيعات المتوقعة في الميزانية التي تحتاج إليها.

هناك طرق مختلفة للميزانية. وتتمثل إحداها في وضع ميزانية صفرية، حيث تحتاج، بصفتك منظم الفعالية، إلى تحديد المبلغ الذي تعتقد أن الفعالية ستكلفه ثم تقديم مقترح بالمال المطلوب. على الجانب الآخر، قد تحصل على ميزانية مخصصة محددة وبالتالي تعرف بالضبط المبلغ الذي يمكنك إنفاقه. وفي كلتا الحالتين، هناك طريقة جيدة لوضع ميزانية لفعالية ما تتمثل في إعداد جدول بيانات.

وبعد وضع الميزانية، يمكن استخدامها لحساب أي دخل قد يأتي للفعالية. على سبيل المثال، راعي ميزانية فعالية إفطار العمل (الشكل 4.5).



## موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد حول كيفية حساب نقاط التعادل، راجع الوحدة 3: تمويل الأعمال.

## الشكل 4.5 حساب نقطة التعادل وربح الفعالية

- التمويل المتاح - مبلغ المال المتاح في مراحل التخطيط للفعالية. فغالبًا ما يكون من الضروري الحصول على بعض المال قبل الفعالية للدفع للموردين وللإعلان والتذاكر. إذ تؤثر معرفة الكيفية والوقت اللذين يُرجح فيهما توافر الأموال وأساس ذلك في طريقة إدارة فعالياتك.
- أرقام المبيعات المتوقعة - على سبيل المثال، عدد التذاكر التي سُبَّاع وعدد التبرعات التي سيتم تلقيها في اليوم أو حتى عدد الحاضرين الذين يتوقعون شراء سلع في الفعالية، على سبيل المثال إذا كان دخول المزاد أو فعالية البيع مجاًناً. كما يُعد تحديد المبيعات المتوقعة مقارنةً بالنفقات أمراً بالغ الأهمية عند تحديد ما إذا كانت فعالياتك ستحقق التعادل أم لا. حيث ترغب العديد من المؤسسات التجارية أو المؤسسات الاجتماعية في تحقيق ربح حتى يمكن إعادة استثمار الأموال أو التبرع بها لمؤسساتها الخيرية أو قضيتها الاجتماعية.
- الخدمات المصرفية - التفكير في الترتيبات المصرفية لأي فعالية مهمة للغاية. وتتعلق الخدمات المصرفية بالنقد وأيضاً بأي مدفوعات إلكترونية. حيث تتلقى العديد من المؤسسات التجارية، بما في ذلك المؤسسات الاجتماعية، المدفوعات عن طريق بطاقة الخصم أو الهاتف المحمول أو آليات أخرى

## بحث

تعرف الرسوم المصرفية التي يتعين على المؤسسات التجارية الصغيرة والمؤسسات الاجتماعية دفعها عند استخدام حسابات الخصم أو PayPal أو الهاتف المحمول. قارن هذه الرسوم برسوم الدفع ببطاقات الائتمان. حدد الطريقة الإلكترونية الأكثر ملاءمة لإحدى الفعاليات الصغيرة لمؤسسة اجتماعية.

## المصطلحات الرئيسية

**الفاتورة** – مستند يرسله المورد إلى مشتري البضائع مع شروط مرجعية للدفع، على سبيل المثال في غضون 30 يومًا، وفي بعض الأحيان يمكن إرسال الفواتير بعد انتهاء الفعالية، لكن بالنسبة للمؤسسات التجارية الصغيرة فغالبًا ما يُطلب دفعها مقدمًا أو عند التسليم.

**تكلفة الفرصة البديلة** – تكلفة اتخاذ قرار واحد على حساب قرار آخر، على سبيل المثال، تكلفة الفرصة الضائعة إذا أنفقت أموالك على أحد الأماكن، ما يعني أنه لا يمكنك إنفاقها في مكان آخر.

مثل PayPal®. ويجب أن تكون واضحًا عند تنظيم فعاليتك بشأن الأساليب الأكثر ملاءمة. فإذا كنت تتلقى مدفوعات عبر الهاتف المحمول، فستحتاج إلى تنظيم:

- الحساب المصرفي الذي سيتم إجراء المدفوعات فيه
- حساب PayPal أو الهاتف المحمول الذي ستستخدمه
- أي موارد أخرى عبر الإنترنت، مثل الموقع الإلكتروني أو مخطط الفعاليات، لحجز التذاكر أو لتقديم معلومات إضافية.

ستحتاج أيضًا إلى مراعاة أي مدفوعات قد يلزم إجراؤها إلى البنك أو PayPal لاستخدام هذه الخدمة. ما يزال العديد من المؤسسات التجارية الصغيرة أو المؤسسات الاجتماعية تستخدم النقد. فعند استخدام النقد للمدفوعات:

- ليس هناك برنامج مطلوب
  - معظم الناس لديهم بعض النقود المتاحة
  - لا توجد رسوم مصرفية
  - لا توجد سجلات رسمية للنقود التي يتم تبادلها، لذا قد يكون من الصعب تتبعها دون إيصالات
  - فُكر في الأمان - يمكن سرقة النقود، لذا يجب تخزينها بعناية
  - إذا كانت الفعالية تتطلب مدفوعات أكبر، فقد لا يحمل الأشخاص مبالغ نقدية كبيرة معهم.
- عندما تفكر في خطة عملك، عليك أن تتذكر أن موردك قد يستخدمون أيضًا النقد أو قد يطلبون منك الدفع عبر الإنترنت أو بعد استلام **الفاتورة**. وهذا يعني أنك بحاجة إلى التخطيط لكيفية سداد مدفوعاتك.
- تكلفة الموارد والنفقات - لقد تعلمت بالفعل أن هناك الكثير من التكاليف وكيف يمكن أن تساعدك الميزانية الصفرية على تحديد ميزانية الفعالية. ويمكن أن تكون الموارد المطلوبة للفعالية:

- الوقت
- الخبرة
- الترويج عبر الإنترنت

سيتعين عليك التفكير أيضًا في **تكلفة الفرصة البديلة** لاستخدام أحد الموارد بدلًا من موردًا آخرًا للتأكد من تحقيقك لأقصى استفادة من الموارد المتاحة لك ولفعاليتك هذه.

سيتعين عليك حساب التكلفة الإجمالية للموارد التي تحتاج إليها لفعاليتك ثم ستقارنها بالدخل المتوقع، كما تحتاج إلى تحديد النفقات التي عليك دفعها مثل:

- المكان
- خدمات تقديم الطعام
- الموظفون
- السفر

ستتعلم المزيد، في هذه الوحدة، بشأن كيفية اختيار المكان والطعام. تذكر أنه عند التخطيط لفعاليتك، تحتاج إلى التأكد من وجود عدد كافٍ من الموظفين المشاركين لجعل الفعالية تسير بسلاسة. وقد تحتاج إلى موظفين للقيام بما يأتي:

- أخذ المدفوعات
- عرض الأشخاص من حولك
- تنظيم الأنشطة
- العمل كحراس لمساعدة الناس على ركن سياراتهم
- الإجابة عن الأسئلة وتقديم المشورة أو التوجيهات

من المهم جدًا التخطيط لتعبئة عدد الموظفين المطلوبين مسبقًا حتى تتمكن من الحصول على القدر المناسب من المساعدة. فبالنسبة لفعالية مؤسسة اجتماعية، قد يكون من الممكن الحصول على متطوعين للمساعدة على جمع الأموال مجانًا، ولكن بالنسبة لفعالية تجارية، يكون هذا أقل احتمالًا.

وعند اختيار فعالياتك، ينبغي لك أيضًا مراعاة السفر المطلوب لاستضافة الفعالية. وبوصفك منظم الفعالية، عليك التفكير في كيفية الوصول إلى هناك: ما إذا كان بإمكانك استخدام وسائل النقل العام أو ما إذا كنت بحاجة إلى القيادة أو الاستعانة بشخص ما. وإذا كان الأمر يتعلق بالقيادة، فمن يمكنه فعل ذلك من أجلك وهل يتطلب الأمر الدفع مقابل ذلك؟ وإذا كانت هناك معدات مطلوبة للفعالية، كيف سيتم نقلها إلى المكان؟

### الموارد

اعتمادًا على نوع الفعالية التي تنظمها، سيحدد عدد الموارد الأخرى التي قد تحتاج إليها، ويظهر بعضها في الجدول 4.10.

الجدول 4.10 الموارد التي ستحتاج إليها لإقامة فعالية

المخططات البيانية أو السبورة البيضاء أو السبورة الذكية أو لوحة الإعلانات	من المهم الوصول إلى لوحات العرض، سواء الورقية أو الإلكترونية، قبل الفعالية وأثناءها وبعدها. غالبًا ما تكون المخططات البيانية واللوحات البيضاء واللوحات الذكية مهمة في أثناء الفعالية حتى يتمكن المتحدثون من استخدامها أو تقديم معلومات إضافية. كما يمكن للوحات الإعلانات الموجودة حول المكان أن توضح للأشخاص المكان الذي يحتاجون إلى الذهاب إليه أو يمكن استخدامها للإعلان مسبقًا، وتُعد علامات الوصول إلى فعالياتك مهمة جدًا أيضًا.
خدمة الواي فاي	توفر بعض المواقع خدمة الواي فاي المجانية والبعض الآخر مقابل رسوم. عند التخطيط لفعالياتك، تحتاج إلى التفكير في السرعة والإشارة لشبكة الواي فاي في منطقتك. فيمكن أن تكون إشارة الواي فاي الضعيفة في بعض الأحيان أسوأ من لا شيء على الإطلاق حيث قد يحصل الحاضرون على انطباع سيء عن فعالياتك.
الهاتف	قد يكون الوصول إلى الهواتف في أثناء الفعالية مهمًا - قد يكون هذا خطأ أرضيًا أو هاتفًا محمولًا. بصفتك منظم الفعالية، قد ترغب في تقديم تحديثات على وسائل التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك أو إكس (تويتر سابقًا)، لذا قد يكون من المهم الوصول إلى هاتف ذكي لإجراء ذلك.
القدرة على أخذ المال	لقد تعلمت بالفعل أهمية اختيار طريقة الدفع في الفعالية أو قبلها، لذا إذا اخترت الدفع النقدي، فأين سيتم تخزينه وكيف سيتم الحفاظ عليه أمنا؟ وإذا كنت تختار أي شكل من أشكال الدفع عبر الإنترنت، فكيف سيتم تحقيق ذلك؟
الكراسي والطاولات	غالبًا ما تتوفر الكراسي والطاولات في أماكن الفعاليات، لكن من المهم مراجعة العروض والتحقق من أنها مناسبة للفعالية المنعقدة. فبالنسبة لمؤتمرات الأعمال، على سبيل المثال، قد يرغب الموردون الذين يأتون للتحدث مع الحاضرين في حجز جناح بحجم معين أو إحضار الموارد معهم. وسيساعد التخطيط لشكل الكراسي والطاولات وحجمها على ضمان سير الفعالية بسلاسة.
الحاسوب أو الجهاز اللوحي	في هذه الفعالية، قد تحتاج إلى الوصول إلى الموارد عبر الإنترنت لإرسال التحديثات عبر البريد الإلكتروني أو توفير المعلومات على وسائل التواصل الاجتماعي أو حتى لتتبع الحاضرين. فقد يكون الوصول إلى جهاز حاسوب أو حاسوب محمول أو جهاز لوحي ضروريًا وينبغي مراجعته كجزء من خططك.
الهدايا	في هذه الفعالية، قد تقرر توزيع حزم أو حقائب على الحاضرين حتى يتمكنوا من الاستفادة من الفعالية، بما في ذلك الإعلانات أو المعلومات الإضافية.
أرصفة المعصم أو الملصقات عند المدخل	قد تحتاج أيضًا إلى وضع شكل من أشكال تحديد الهوية، إذا كان الأشخاص سيحضرون إلى الفعالية ويغادرونها. كيف ستعرف أنهم دفعوا؟ هل ستطلب دفعة عند الدخول إلى فعالياتك أو التبرع للمؤسسة الخيرية التي تدعمها، إذا كنت تقوم بالإعداد كمؤسسة اجتماعية؟

### المكان

لقد فكرت بالفعل في بعض متطلبات الموارد التي تحتاج إلى التفكير فيها عند اختيار مكانك. فقد تعلمت بالفعل كيفية التأكد من أنه يمكنك السفر بسهولة إلى الفعالية، لكنك تحتاج أيضًا إلى معرفة ما يأتي:

- حجم الغرفة
- المرافق المتاحة
- أماكن انتظار سيارات
- ترتيبات الوصول

## تطبيق النظرية

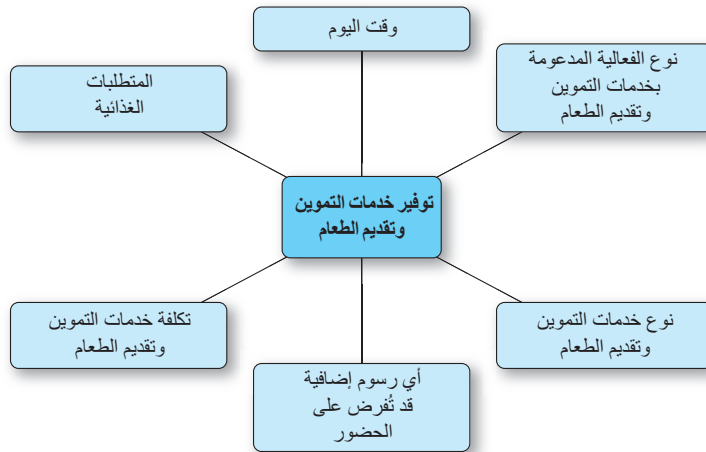
ابحث عن مكان في مدينة أو بلدة أو قرية قريبة منك وأكمل قائمة التحقق الآتية من خلال معرفة المزيد عن هذا المكان.

كيف يتم حجز المكان؟	
من المسؤول عن الموقع/ الوصي وكيف يتم التواصل معه؟	
كم عدد الأشخاص المسموح لهم بالدخول إلى المكان في وقت واحد؟	
كم عدد الغرف الموجودة بها؟	
كم عدد الأشخاص الذين يمكن استيعابهم في كل غرفة في وقت واحد؟	
هل تحتوي على مراحيض؟	
هل تحتوي على مرافق تحضير الشاي والقهوة؟	
هل تحتوي على مغسلة أو مرافق غسيل أخرى؟	
هل تتوفر إمكانية الوصول إلى المطبخ، بما في ذلك مرافق لتبريد الأشياء مثل الثلاجة؟	
هل من الممكن الطهي هناك؟	
هل مواد التنظيف متوفرة؟	
هل هناك صناديق متاحة لنقل القمامة بعد انتهاء الفعالية؟	
هل من الممكن إيقاف السيارة هناك؟	
هل مواقف السيارات مجانية وكم عدد الأشخاص؟	
هل هي قريبة من محطة الحافلات/ القطار/ الحافلات الكهربائية؟	
ما مدى سهولة الوصول إليها للأشخاص الذين يستخدمون كرسي متحرك؟	
ما مدى سهولة الوصول إليها للحاضرين الذين لديهم أطفال صغار؟	
إلى أي مدى يمكن للأشخاص المشي إذا كانوا يعانون مشكلات في الحركة؟	
هل توجد أي معلومات أخرى ذات صلة؟	

## خدمات تقديم الطعام

لقد تعلمت بالفعل، في هذه الوحدة، مختلف أنواع خدمات تقديم الطعام التي قد تكون معروضة والفرق بين ترتيبات تقديم الطعام الداخلية والخارجية. فعند التخطيط لفعالية ما، فإن السؤال الأول الذي تحتاج إلى التفكير فيه هو ما إذا كان تقديم الطعام مطلوباً أم لا. وإذا قررت أنك ترغب في تلبية احتياجات الحاضرين، فأنت بحاجة إلى التفكير في جميع العناصر المختلفة المعنية (الشكل 4.6).

- وعند التفكير في تقديم الطعام كله، تحتاج إلى التفكير في كيفية إبلاغ الحاضرين بما يأتي:
- أي مكونات قد تسبب مخاوف من يعانون الحساسية أو عدم التحمل، على سبيل المثال: حساسية الفول السوداني أو عدم تحمل الغلوتين
  - أي مكونات قد تكون مناسبة/غير مناسبة لأولئك الذين يتبعون أنظمة غذائية نباتية أو نباتية



**الشكل 4.6** العناصر المختلفة المضمنة عند التفكير في تقديم الطعام لإحدى الفعاليات

- يحتاج أي إعداد للطعام إلى مراعاة الأديان أو المعتقدات، على سبيل المثال التأكد من أن اللحوم حلال.
- أي آثار صحية، على سبيل المثال، خيارات قليلة الدسم أو منخفضة السكر، خاصة بالنسبة لمن يعانون حالات طبية مثل مرض السكري
- يجب مراعاة أي اختلافات ثقافية عند التخطيط لإعداد الطعام وعرضه واستهلاكه. على سبيل المثال، أنواع اللحوم التي يمكن تقديمها وكيفية تخزين الطعام في المطبخ.

عند استخدام مزود خدمات طعام خارجي، ينبغي طرح هذه الأسئلة واتخاذ إجراءات بشأنها. كما ستحتاج إلى التفكير في وقت ومكان إقامة فعاليتك والآثار التي قد تترتب على ذلك على تقديم طعامك. على سبيل المثال، ما إذا كان الصيام يحدث في ذلك الوقت أم لا أو إذا كان المكان مناسباً لوقت معين من العام.

### القيود القانونية

بصفتك منظم الفعالية، فقد تعرفت بالفعل بعض القيود القانونية التي تحتاج إلى مراعاتها عند التخطيط للفعالية، ولكن إليك تذكير ببعض المجالات الرئيسية التي تحتاج إلى التفكير فيها.

#### العقود

يجب صياغة العقود بشروط وأحكام واضحة للموردين. ويمكن الاتفاق على العقود خطياً أو شفهيًا. وفي كلتا الحالتين، فهي ملزمة قانوناً عندما يتم تقديم عرض لتوريد سلع أو خدمة ويتم قبوله. وليس من الممكن دائماً لشخص يقل عمره عن 18 عاماً أن يبرم عقدًا، لذا قد يكون من المهم، عند إدارة فعاليتك، التحقق مما إذا كان ذلك ممكناً أم لا. فإذا لم يكن ذلك ممكناً، فسيحتاج شخص يبلغ من العمر 18 عاماً أو أكثر إلى مساعدتك على التخطيط للفعالية.

## المصطلحات الرئيسية

**مصدر الخطر** – أي شيء قد يسبب ضررًا.

**المخاطر** – احتمال حدوث ضرر ناجم عن مصدر الخطر.

## الصحة والسلامة

تذكر أنك ستحتاج إلى التأكد من تنفيذ فعاليتك بأمان وسيتم عليك إجراء تقييم للمخاطر يتضمن مصادر الخطر التي يمكن أن تهدد المكان والمخاطر التي يتعرض لها الأشخاص الذين يحضرون فعاليتك، فالصحة والسلامة كلاهما مهمان للغاية. وفي العديد من البلدان، تُقَدِّم المؤسسات الحكومية إرشادات لمخططي الفعاليات بشأن هذه المشكلات، ففي المملكة المتحدة، يقدم المدير التنفيذي لهيئة الصحة والسلامة (HSE) هذه النصائح؛ أما في الإمارات، يسن الرئيس قوانين الصحة والسلامة، وذلك بالاستعانة بمشورة الوزارات مثل: وزارة البيئة والمياه.

عند التخطيط لفعالياتك، تحتاج إلى التفكير في أي مخاطر قد تؤثر في الحاضرين وأي شيء يمكنك فعله للحد من مخاطر حدوث ذلك – لتقليل احتمالية حدوث الضرر، فعلى سبيل المثال، إذا كنت تتوقع حضور حشود كبيرة إلى فعاليتك، فعليك التفكير في المخاطر المحتملة لما يأتي:

- اصطدام الأشخاص ببعضهم بعضًا
- اصطدام الأشخاص بالخصائص المادية للمكان، مثل الجدران أو الأسوار
- دفع الأشخاص لبعضهم بعضًا
- رمي الأشخاص للأشياء

بعد ذلك، يراعي تقييم المخاطر احتمالية حدوث هذه المخاطر وما يمكن فعله لتقليل مخاطر الضرر، على النحو الموضح في الجدول 4.11.

## الجدول 4.11 مثال لتقييم المخاطر

الأخطار	المخاطر	الاحتمالية	ما الذي يمكن فعله للحد من المخاطر
اصطدام الأشخاص ببعضهم بعضًا	تعرض الأشخاص للإصابة أو الدوس	منخفضة	يمكن تقييم عدد الأشخاص الذين يدخلون الفعالية باستخدام الحراس.
رمي الأشخاص للأشياء	الأشخاص الذين أصيبوا من جراء اصطدام الأشياء بهم	متوسطة	تأكد من فحص الحقائب بحثًا عن العناصر التي قد يتم رميها.

## بحث

قم بإجراء بحث في قوانين الصحة والسلامة في بلدك. راجع المقصود بالأخطار أو المخاطر. باستخدام المعلومات الواردة في الجدول 4.11، قم بإجراء تقييم للمخاطر.

## المهارات

- العمل ضمن فريق
- التواصل
- المشاركة

## المسؤولية عن الإهمال

لقد تعلمت سابقاً في هذه الوحدة الحاجة إلى تأمين المسؤولية العامة عند إقامة أي فعالية. وهذا التأمين مطلوب في حالة تعرض أي شخص لإصابة أو حادث بسبب إهمال منظم الفعالية في الفعالية. فغالباً ما يغطي تأمين المسؤولية العامة الإصابات أو الحوادث حتى ملايين الجنيهات. وغالباً ما يكون تأمين المسؤولية عن الإهمال، مثل تأمين المسؤولية العامة، مطلوباً في الفعاليات الكبيرة.

ويحدث الإهمال في حالة عدم إيلاء شخص ما العناية المعقولة ويتضرر شخص آخر من هذا الإهمال. حيث يساعد إجراء تقييم للمخاطر على إظهار أنه تم اتخاذ العناية المعقولة طالما تم اتخاذ إجراءات تقييم المخاطر هذا. إن التأكد من أن جميع المشاركين في تنظيم وتخطيط فعاليتك يعتنون بشكلٍ معقول بالآخرين يساعد أيضاً على تقليل احتمالية اتخاذ قرارات تنطوي على إهمال.

ففي حالة اكتشاف حدوث إهمال، فستكون هناك عواقب وخيمة لمنظم الفعالية، خاصةً إذا مات شخص ما. وقد يتم إصدار أحكام بالسجن، لذا فإن العناية بالصحة والسلامة على مستوى عالٍ أمرٌ في غاية الأهمية.

## العمل الجماعي

من النادر جداً أن يتولى شخص واحد فقط تنظيم فعالية، نظراً لحجم العمل المطلوب. من الشائع جداً أن يجتمع فريق من الأشخاص معاً حتى يتمكنوا من تطوير المهام ومشاركتها.

### تخصيص المهام

يجب تحديد مسؤوليات مختلف المؤسسات والمجموعات مع المنظم قبل أي فعالية بوقتٍ طويل. وهذا يعني أنه يمكن لكل عضو في الفريق التأكد من نجاح الفعالية. وتتضمن بعض الأدوار التي لها مسؤوليات محددة ما يأتي:

- وسائل الإعلام والتسويق
- خدمة العملاء
- الصحة والسلامة
- الإدارة
- التمويل

إن وجود فريق جيد يعرف كيفية توزيع المهام ينبغي أن يضمن أن كل شيء يسير بشكلٍ صحيح مع ضرورة اتخاذ القرارات الصحيحة. ويجب أن تكون هناك مجموعة من الإجراءات التي يجب اتباعها، بما في ذلك من سيوافق على الفواتير ومن لديه سلطة اتخاذ القرارات.

### اجتماعات التخطيط

بالنسبة لبعض الفعاليات، قد يحتاج الفريق بأكمله إلى الاتفاق على كل جانب من جوانب الترتيبات. فبالنسبة للفعاليات الأخرى، قد يتم تفويض السلطة لأعضاء الفريق المختلفين. إن عقد اجتماعات تخطيط منتظمة، مع تحديثات وملاحظات أو محاضر، تُبقي الفعالية على المسار الصحيح، ما ضمن أن يكون التواصل واضحًا بين أعضاء الفريق.

كيف يساعد توافر فريق جيد مُكلف بمسؤوليات محددة على إدارة الفعالية بسلاسة؟

**وقفة للتفكير**



ماذا يمكن أن يحدث إذا كان التواصل ضعيفًا أو لم يعرف أعضاء الفريق ما كان من المتوقع أن يفعلوه لفعالية ما؟  
"الفشل في التخطيط هو التخطيط للفشل" - إلى أي مدى توافق على هذا الرأي؟

**تلميح**

**توسيع الأفق**

### التأمين

لقد تعلمت الكثير عن أنواع التأمين المختلفة اللازمة عند إدارة فعاليتك - مسؤولية الإهمال والمسؤولية العامة. فمن الجيد أيضًا أن يكون لديك تأمين يغطي المعدات والموارد في الفعالية. وبالنسبة لبعض الموارد، مثل المركبات، قد تكون هناك حاجة إلى تأمين الأعمال. وقد يكون التأمين مطلوبًا أيضًا لتغطية تكلفة استبدال أي موارد، خاصةً المعدات مثل الميكروفونات أو مكبرات الصوت في حالة استخدامها.

### بحث

ابحث عن تكلفة التأمين لتشغيل أحد الخيارات الآتية في منطقتك:

- فعالية موسيقية
- ماراثون صغير
- عرض الألعاب النارية
- مهرجان الغذاء

هل تستدعي الحاجة تأمين المسؤولية العامة؟ كم تبلغ التكلفة؟ هل هناك أي زيادات إضافية مقدمة؟  
قارن نتائجك مع أعضاء آخرين في صفك لفعاليات مختلفة.  
ما مدى تشابه أو اختلاف التكاليف والزيادات؟

## طرق التواصل

من المهم جداً الترويج للمعلومات بشأن الفعالية لضمان حضور الأشخاص. وينبغي أن تتضمن هذه المعلومات وقت بدء الفعالية وتكلفة الحضور والموقع وكيفية الوصول إلى هناك. كما ينبغي تقديم تفاصيل بشأن سبب حضور الأشخاص وما سي شاهدونه. ويجب أن يكون بمقدور فريق تنظيم الفعالية توصيل هذه المعلومات بطريقة واضحة ودقيقة.

وتستخدم العديد من المؤسسات المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن الفعاليات والترويج لها بسهولة وبتكلفة زهيدة، وقد يشمل ذلك استخدام الفيديو. تشمل قنوات الاتصال الأخرى البريد الإلكتروني، والملصقات، والإعلانات في المجلات أو الصحف، والنشرات والخطابات. كما تستخدم بعض المؤسسات الآن وسائل التواصل الاجتماعي للإعلان عن الفعاليات والترويج لها.

ورغم أن الكثير من العروض الترويجية تتم عبر الإنترنت، فالرسائل الشخصية والدعوات توضح أن الشخص المدعو مهم جداً للفعالية. وقد تُشجّع الدعوات أو الرسائل المكتوبة بخط اليد على مستوى أعلى من المشاركة مقارنة بالطلب عبر الإنترنت. ويجب أن تحتوي جميع المعلومات على النوع الصحيح من الرسائل والمعلومات لتشجيع الأشخاص على الحضور.

## المصطلحات الرئيسية

قناة الاتصال – الطريقة المستخدمة للتواصل.

خطة الطوارئ – خطة احتياطية في حالة حدوث خطأ ما.

لماذا قد يتم تغيير الفعالية أو إلغاؤها؟ كيف يمكن للمنظم ضمان توصيل المعلومات بشكل فعال؟

## وقف للتفكير

تلميح

توسيع الأفق

فكر ملياً مرة أخرى في ما تعلمته في بداية هذه الوحدة حول أسباب تغيير الفعالية أو إلغاؤها. يكون التواصل أكثر أهمية عند إلغاء الفعالية منه عند المضي قدماً كما هو مخطط له. ناقش هذا الرأي.

## التخطيط للطوارئ

يُسمى الجزء الأخير من التخطيط للفعالية **التخطيط للطوارئ**، وهو التخطيط لبعض سيناريوهات "ماذا لو"، إذ تُستخدم سيناريوهات "ماذا لو" للتفكير في العديد من الأمور المحتملة التي يمكن أن تسوء مع التخطيط لها وفقاً لذلك.

ويمكن طرح أسئلة الطوارئ مسبقاً ويمكن وضع خطط احتياطية للفعالية، على النحو الموضح في الجدول 4.12.

## الجدول 4.12 أسئلة الطوارئ وخططها الاحتياطية

ماذا لو؟	الخطة الاحتياطية
عدم حضور المتحدث الرئيس لهذه الفعالية.	يوجد مكبر صوت احتياطي لتولي المسؤولية إذا لزم الأمر وتمت إضافة ملاحظة إلى الدعوة تفيد بأن هذا سيحدث إذا لزم الأمر.
المكان مغلق بسبب سوء الأحوال الجوية.	هناك مكان بديل على أهبة الاستعداد. فضلاً عن توافر الملاهي في مكان قريب.
عدم ظهور شركة خدمات التموين وتقديم الطعام.	يوجد سوبر ماركت محلي على مسافة قصيرة جداً من المكان ويمكن إجراء ترتيبات بديلة.
تعطل معدات تكنولوجيا المعلومات المطلوبة.	أنظمة تكنولوجيا المعلومات الاحتياطية موجودة. وسيكون الموظفون المناسبون المدربون على تكنولوجيا المعلومات متاحين في اليوم لإصلاح أي مشكلات حال حدوثها.

## مناقشة

اكتب قائمة بجميع أسئلة "ماذا لو" لحفل مسابقة في مركزك يضم 50 شخصاً، ومُقدّم المسابقة، وجائزة قدرها 50 دولاراً، وتبرع بقيمة 10 دولارات لكل فريق لدخول المسابقة. بالتعاون في مجموعات صغيرة، ناقش أسئلة "ماذا لو" التي حضرتها والتي لها أكبر تأثير محتمل في هذه الفعالية.

لا يمكن التخطيط لكل الاحتمالات الممكنة باستخدام سيناريوهات "ماذا لو"، ولكن يمكن فعل ذلك!



## وقفة للتفكير

يعد التحقيق في فكرة الفعالية والتوصل إلى استنتاجات حول أفضل الخيارات أمران حاسمان لنجاح الفعالية.

من المهم التفكير في الكثير من الأفكار للاختيار من بينها عند التخطيط لفعالية ما. ابتكر أكبر عدد ممكن من الأفكار. تدبر كل من هذه الأفكار وحددها بعناية.

تلميح

توسيع الأفق

### B.P3, B.P4, B.M2, BC.D2, C.P5, C.P6, C.M3

### تمرين تقييمي 4.2

أنت منظم فعاليات ويجب عليك كتابة خطة عمل وتقرير جدوى لفعالية تجاري أو مشروع اجتماعي مقترح لإثبات المعرفة المكتسبة من دورة BTEC الخاصة بك.

كإعداد، اعمل في مجموعات لتقديم تحقيق في مجموعة من الأحداث الناجحة (الكبيرة والصغيرة على حد سواء). أعد تقرير موجز فردي لهذا البحث. حدد عوامل النجاح المشتركة لهذه الفعاليات واستخدم هذا البحث لتطوير اقتراح الفعالية الخاص بك وتقييم جدواه. سيحتاج العرض التقديمي لمجموعتك إلى تحديد سبب اختيارك لهذه الفعالية، مدعماً أسبابك بالبحث.

يجب أن تغطي خطتك سبب اختيار الفعالية. اشرح أسباب اختيار بعض الفعاليات على غيرها. يعد استخدام الأدوات عند تحديد أفضل فعالية أمراً مهماً للغاية.

اشرح كيف يجب تنفيذ التخطيط للفعالية بشكل جيد. أدرج خطة تحدد جميع التفاصيل ذات الصلة المطلوبة للفعالية. يجب عليك تضمين عوامل النجاح الحاسمة. كما ينبغي تضمين أدوات التخطيط ذات الصلة التي تراعي الميزانيات والقيود القانونية وتقييمات المخاطر والتخطيط للطوارئ. يجب عليك شرح وتحليل جميع العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها عند إنتاج خطة عمل مفصلة للفعالية.

تأكد من أنك، خلال خطة وضع خطة الفعالية، تتضمن التقييم والتبرير لسبب اختيار الخيارات المختلفة، مع الإشارة إلى بحثك. ويجب أن تشمل المخاطر المرتبطة بالخطة وأي ترتيبات طارئة. قيم واذكر الأسباب الخاصة بخطة الجدوى الخاصة بك وحدد السبب ورائها والأدوات التي استخدمتها والميزانية والمخاطر. إجراء أي تعديلات طارئة قد تكون مطلوبة.

#### التخطيط

- يجب أن أفكر في أكبر عدد ممكن من أفكار الفعاليات المختلفة.
- يجب أن أقيم كل من هذه الأفكار.
- يجب أن أفكر في نقاط القوة والضعف بهذه الخطة.
- سأحدد أفضل فكرة للمضي قدماً.

#### التنفيذ

- يجب أن آخذ أفضل فكرة لدى وأخطط الآن لهذه الفعالية.
- يجب على تذكر جميع الأدوات والتقنيات التي تعلمتها.
- يجب التفكير في كيفية استخدام الأدوات لضمان تنظيم الفعالية الخاصة بي في الوقت المحدد.

#### المراجعة

- سأحدد أفضل طريقة لقياس مدى نجاح الفعالية الخاصة بي.
- يجب مراجعة التخطيط وتنفيذ الفعالية.
- أعرف ما سأفعله بشكل مختلف في المرة القادمة التي أنظم فيها أحد الفعاليات.

## تنظيم وإدارة فعالية لمؤسسة تجارية أو اجتماعية

الجزء الآتي من تعلمك لهذه الوحدة هو تنظيم الفعالية التجارية أو المؤسسة الاجتماعية نفسها وإدارتها. وهذا يعني إدارة الفعالية جنباً إلى جنب مع الإدارة وحل المشكلات التي تقع في أثناء الفعالية.

### إدارة الفعاليات

إدارة الفعاليات هي الطريقة التي تدير بها الفعالية وتضمن سير الفعالية بسلاسة. وستعمل ذلك إما بشكلٍ فردي وإما، على الأرجح، كجزء من فريق.

#### العقود

عادةً ما تبدأ عقود الفعالية بحسب المكان. فمن المهم التأكد من فهمك وموافقتك على ساعات الاستئجار والتسهيلات المتاحة وأي تكاليف إضافية (على سبيل المثال، الرسوم الإضافية لاستخدام معدات تكنولوجيا المعلومات أو أدوات المائدة).

فعند إدارة العقود لفعالية ما، يحتاج فريق الفعالية إلى التأكد من عمل جميع الموردين والموظفين بطريقةٍ تدعم نجاح الفعالية بشكلٍ فعال. ومن ثم يحتاج الموردون إلى إدارة دقيقة لضمان حضورهم في الوقت المحدد وأن جودة منتجاتهم أو خدماتهم على النحو المطلوب. كما يجب حل أي مشكلات يمكن أن تقع في أثناء الفعالية بسرعة وكفاءة حتى لا يتعطل سير العمل للسلس للفعالية.

#### تسويق الفعالية

لقد تعلمت بالفعل أن تسويق الفعاليات مهم جداً لنجاح الفعالية. إن الحصول على العدد الصحيح من الحاضرين يمكن أن يُحدث فرقاً بين الفعالية التي تحقق ربحاً أو فائضاً، أو تحقيق التعادل، أو حتى الخسارة (فكر في العودة إلى وضع الميزانية سابقاً في هذه الوحدة). فمن المهم جداً التأكد من إنجاز التسويق بفعالية وبالمستوى الصحيح من التأثير.

- حيث تُعد الدعاية لأي فعالية مهمة للغاية ويمكن إنجازها بعدة طرق مختلفة، على النحو الموضح في الجدول 4.13.

الجدول 4.13 التخطيط للدعاية لإحدى الفعاليات

الطريقة	الاستخدام والتأثير
البيانات الصحفية	يمكن إرسال البيانات الصحفية إلى جميع وسائل الإعلام المحلية المطبوعة والإلكترونية لإعلام الحاضرين المحتملين بإقامة الفعالية.
إصدار فيديو ترويجي	يمكن نشر إصدارات الفيديو على يوتيوب ثم ربطها بموقعك الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي لتسليط الضوء على إقامة الفعالية.
حيلة أو نشاط يستحق النشر	يمكن لفعاليات مثل الفلاش موب أو العروض الصغيرة تسليط الضوء على اقتراب الفعالية والحصول على اهتمام وسائل التواصل الاجتماعي والصحافة.
هاشتاج على وسائل التواصل الاجتماعي أو تغريدة أو دعوة على فيسبوك	باستخدام موقع إكس (تويتر سابقاً)، يمكن استخدام إعداد وسوم الهاشتاج أو فيسبوك لإنشاء دعاية للفعالية. إن تشجيع الأشخاص على إعادة تغريد المعلومات ومشاركتها يعني أنها تصل إلى المزيد من الأشخاص بتكلفة زهيدة وبسرعة.
المدونات	غالباً ما يكون لدى المدونين عدد كبير من المتابعين، لذا حاول أن تطلب من المدون الإشارة إلى فعاليتك. فقد تؤدي كتابة مدونة ثم مشاركة محتواها مع الآخرين أيضاً إلى زيادة الوعي بفعاليتك.
المنافسات	قد تحفز المسابقات المرتبطة بالفعالية التي تقدم جوائز الاهتمام ويمكن إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو المصق أو طرق أخرى.
العروض الترويجية والخصومات	تقدم الفعاليات أحياناً خصومات أو عروض خاصة لا تتوفر إلا في ذلك اليوم. فالحصول على عرض ترويجي محدود يشجع على الحضور.

### موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد عن تقنيات التسويق،  
راجع الوحدة 2: البحث والتخطيط لحملة  
تسويقية

- يأتي الإعلان بأشكال عديدة، سواء على الإنترنت أو دون اتصال بالإنترنت. فقد أصبح الإعلان عبر الإنترنت شائعاً جداً والإعلانات المستهدفة قليلة التكلفة نسبياً للشراء عبر المواقع الإلكترونية مثل إعلانات فيسبوك وجوجل. ويعمل هذا النوع من الإعلانات على أساس الدفع لكل نقرة، لذا فإن أي شخص ينتقل إلى الإعلان ثم ينقر فوق الفعالية سيحقق مكاسب. ويمكن أن يؤدي استخدام الإعلانات المستهدفة عبر الإنترنت مثل فيسبوك إلى توفير الكثير من المعلومات الإضافية لمخططي الفعاليات، بما في ذلك أنواع الأشخاص الذين يشاهدون الإعلانات عبر الإنترنت والفرص المحتملة لحضورهم.
- يُعد الإعلان عبر الإنترنت طريقة أكثر حداثة لجذب الحضور، ولكن في بعض الأحيان يكون من الأفضل الالتزام بالأساليب القديمة مثل اللوحات الإعلانية أو الإعلان في الصحف أو حتى على جانب الطرقات. فمثلاً، ما تزال الكثير من الإعلانات عن العديد من الفعاليات الصغيرة التي تتم في القرى توضع بانتظام على اللافتات الموجودة على جوانب الطرق لأن الإعلان بهذه الطريقة هو الأكثر فعالية. وحتى في حالات استخدام الإعلانات خارج الإنترنت، فإن معظم الفعاليات سيكون لها موقع إلكتروني حتى يتمكن الحاضرون المحتملون من معرفة المزيد.

### دراسة حالة

#### مهرجان فليب سايد



تم إطلاق مهرجان "فليب سايد" في عام 2013 كامتداد لمهرجان FLIP (Festa Literaria Internacional (de Paraty) ([www.flip.org.br](http://www.flip.org.br)) في البرازيل، ويهدف إلى تقديم الثقافة اللاتينية الأمريكية إلى المملكة المتحدة. يجمع المهرجان نفسه الكتب والموسيقيين والراقصين والطهاة والرياضيين. تستمر الفعالية لمدة ثلاثة أيام في سناو مالنجز في سوفوك. يستخدم مهرجان "فليب سايد" العديد من الطرق المختلفة للحصول على الدعاية والإعلان عن إقامة المهرجان، بما في ذلك:

- توزيع المنشورات والأدلة المطبوعة
- التعاون مع المدارس
- مهرجان الرسم المباشر
- دعوة الكتاب المشهورين للتحدث في هذه الفعالية
- الإعلانات على اللافتات على جانب الطريق
- الترويج من خلال المواقع الإلكترونية
- مسابقة الكتابة.

#### اختبر معلوماتك

- 1 ما الفرق بين الدعاية والإعلان؟
- 2 ما مزايا وعيوب استخدام المنافسة لجذب الاهتمام لفعالية ما مقارنة بتقديم الإعلانات لهذه الفعالية فقط؟
- 3 تعد المواقع الإلكترونية هي أفضل طريقة للترويج لأي فعالية. ناقش هذا الرأي.

- الرعاية - تحظى بعض الفعاليات بالرعاية؛ حيث تتعدّد بالاشتراك مع أطراف خارجية. ففي المملكة المتحدة مثلاً، عقدت دار رعاية هيلين أند دوغلاس الخيرية سباق ترفيهي بعنوان "Santas on the Run" في أوكسفورد تحت رعاية مؤسسات تجارية. وفي عام 2018، كانت مجموعة "ستيج كوتش"، وموقع "تريب أدفايزر"، والنادي الرياضي المحلي (فيل فيت) من بين الجهات الراعية للسباق الترفيهي الذي تنظمه الدار. حيث يدفع الداخلون في السباق الذي يبلغ طوله 2 ميل، مبلغاً من المال ويحصلون في المقابل على زي سانتا. وجميع العائدات التي تُجمع تذهب إلى الدار.
- إذا اخترت الاستعانة بجهة راعية للفعالية الخاصة بك، فتأكد من إيلاء الاهتمام الواجب للجهة الراعية وإدارتها جيداً قبل انطلاق الفعالية وفي أثنائها وبعد انتهائها، حتى تكون مطمئنة بأن أموال الرعاية الخاصة بها تُنفق بحكمة وفي سبيل تحقيق أفضل النتائج.

لماذا قد ترعى شركة محلية فعالية مثل "Stantas on the Run"؟

## وقفه للتفكير

**تلميح** ما المزايا التي تعود على شركة محلية لارتباطها بقضية جيدة؟  
**توسيع الأفق** تعتبر سمعة الراعي للفعالية أكثر أهمية من الفعالية نفسها. ناقش هذا الرأي.

- يجب إدارة قوائم الضيوف بعناية قبل انطلاق الفعالية وفي أثنائها لضمان دعوة الأشخاص المناسبين وحضورهم. فعندما يُدعى الضيوف لحضور الفعاليات، من المهم التأكد من أنهم تلقوا الكثير من الإخطارات وأنهم قد ردوا عليها لتأكيد حضورهم.
- قد يُعتبر بعض الضيوف أيضاً من الشخصيات المهمة جداً (VIP)، لذا يجب معاملتهم بشكل أفضل من الضيوف الآخرين، وربما يجب تخصيص منطقة خاصة لهم للجلوس فيها أو معاملتهم معاملة خاصة في أثناء الفعالية. في بعض الأحيان تُدعى الشخصيات المحلية البارزة، مثل أعضاء مجلس المدينة أو رئيس البلدية، إلى الفعاليات.
- وعند إدارتك لقائمة الضيوف، فعليك التفكير ملياً في أنواع الضيوف الذين تريد دعوتهم إلى الفعالية وكيفية اختلاطهم مع بعضهم بعضاً. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الفعالية الخاص بك عبارة عن حفل عشاء، فعليك التأكد من إعداد الطاولات بحيث يمكن للحاضرين الاختلاط وتكوين صداقات. وإذا كانت الفعالية التي ستنظمها عبارة عن منافسة، فيجب تنظيم الفرق. وإذا كنت بصدد تنظيم مزاداً فنياً، فأنت بحاجة إلى التأكد من أن الحاضرين مهتمون بالفن وسيرغبون في الشراء.
- تُعد دعوات حضور الفعالية مهمة جداً أيضاً وتسهم في خلق انطباعاً عن الحدث. وقد تُرسل عبر البريد الإلكتروني أو تُطبع وترسل عبر البريد. ويمكن أيضاً إرسال الدعوات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ومن خلال مواقع تخطيط الفعاليات مثل إيفنت برايت (Eventbrite). وسيكون لنوع الدعوة تأثير في عدد الأشخاص الذين يقررون حضور الفعالية. وعند اختيار الدعوات أو إرسالها، فمن المهم جداً مراعاة ما يأتي:

- التصميم - يجب أن يكون مناسباً لنوع الفعالية
- نوع الفعالية، على سبيل المثال فعالية خيرية أو فعالية تهدف للربح.
- كيفية التبرع للمؤسسة الخيرية (إن وجدت)
- تاريخ الفعالية ووقتها وعنوانها
- تفاصيل الفعالية بما في ذلك أي ترتيبات لتقديم الطعام والشراب.
- نمط الفعالية، بما في ذلك أي قواعد تخص الزي
- أي معلومات أخرى ذات صلة مثل الأكشاك الإضافية أو المنافسات أو أنشطة جمع التبرعات المقرر عقدها في الفعالية
- إلى من يوجه الرد (الرجاء الرد).

## خدمة العملاء

يجب إدارة خدمة العملاء بعناية خلال أي فعالية. فالاهتمام بمختلف احتياجات جميع الأشخاص الذين يحضرون الفعالية يمكن أن يحدث فرقاً يحدد نجاح الفعالية أو فشلها. وفي ما يأتي بعض النصائح المهمة

للتأكد من إيلاء الاهتمام بالأشخاص الذين يحضرون الفعالية يتم الاعتناء بمعرفة فريق الفعالية وضمان قضائهم لوقت ممتع. ينبغي لك:

- أن تبتسم
- أن تجعل الناس يشعرون بالترحيب من خلال إلقاء التحية عليهم عند وصولهم
- الاستجابة لاحتياجات الأفراد من خلال الاستماع إليهم والإجابة عن الأسئلة
- استخدام لغة مناسبة
- أن تكون مؤدبًا
- أن تكون دقيقًا في مواعيدك
- أن تعتذر إذا لم تجري الأمور كما هو مخطط لها.

### موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد عن خدمة العملاء، راجع الوحدة 14: دراسة خدمة العملاء.

### إجراءات المراقبة للتأكد من إنجاز المهام المخصصة

يتعين عليك متابعة سير الفعالية بشكل مستمر، وذلك بصفتك مُنظِّم الفعالية. حيث يجب عليك معرفة طرق يمكنك من خلالها التأكد من فحص كل شيء والتحقق منه مرتين. وتتخذ المراقبة العديد من الأشكال المختلفة وتتضمن التحقق من أشياء مثل:

- الحجزات
- التسليمات
- الدعاية والإعلان
- الموظفون
- الأمن.

قد تشمل المراقبة أيضًا مراعاة جوانب الفعالية التي تقع خارج سيطرة المُنظِّم. ويمكن القيام بذلك على أساس يومي أو شهري أو سنوي، اعتمادًا على نوع الفعالية. وتجرى بعض عمليات المراقبة خلال مرحلة التخطيط للفعالية، بينما تُجرى عمليات مراقبة إضافية خلال الفعالية لضمان سير كل شيء بسلاسة. ويجب أن يكون منظم الفعالية المتمرس قادرًا على مراقبة العديد من الأشياء المختلفة في الوقت نفسه لضمان تكامل جميع العناصر معًا لإنشاء فعالية تجارية ناجحة. وقد تشمل إجراءات المراقبة استخدام:

- الملاحظات المشتركة
- القوائم المرجعية
- نقاط العمل المسجلة في محاضر الاجتماعات
- خطط الفعاليات مع أهداف SMART.

### الأمن والصحة والسلامة

يجب النظر في الأمور المتعلقة بالصحة والسلامة والأمن في أثناء التخطيط للفعالية وإدارتها لأنها مهمة جدًا وتُعد مطلوبة بموجب كل من القانون المدني والجناي.

يجب أن يكون منظم الفعالية على دراية بإجراءات الطوارئ التي يستخدمها المكان الذي تقام فيه الفعالية. وسيتعين عليهم التحدث إلى مدير المكان أو مسؤول التنسيق لمعرفة ما يحدث في حالات الطوارئ، ومكان وجود أقرب مخرج الحريق، ونوع الصوت الذي يشير إلى وجود حالة طوارئ. كما يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة للمندوبين وغيرهم من الحاضرين.

يجب في بداية الفعالية تقديم إخطار شفهي أو كتابي إلى الحاضرين لإعلامهم بما يجب عليهم فعله إذا كانت هناك حالة طوارئ في أثناء الفعالية.

ويجب أيضًا اتباع الإجراءات الأمنية الخاصة بالمركبات والأفراد.

### طرق التواصل

عليك في أثناء التخطيط للفعالية وتنظيمها التفكير مليًا في كيفية التواصل مع فريق العمل التابع لك. ويوجد نوعان رئيسيان من التواصل هما – التواصل الداخلي والتواصل الخارجي.

### المهارات

- التعاون
- المشاركة

- فال تواصل الداخلي يُقصد به التواصل داخل الفريق أو المؤسسة التي تعمل فيها. وقد يتخذ التواصل بين أعضاء الفريق شكلاً أقل رسمية، ويمكن أن يكون من خلال:

- المراسلة الفورية
- الرسائل النصية
- المراسلات عبر البريد الإلكتروني
- الهاتف المحمول
- الاجتماعات أو الإحاطات
- الملصقات
- أجهزة الراديو ثنائية الاتجاه
- الدائرة التلفزيونية المغلقة
- أجهزة الاتصال الداخلي.

- عادة ما يكون الاتصال الداخلي أقل رسميةً وأسرع في توصيل المعلومات المهمة. والتأكد من أن كل فرد من أفراد الفريق يعرف ما يحدث أمر يُعد أمراً حيوياً للتأكد من سير الفعالية بسلاسة. وغالباً ما يستخدم الموظفون الرئيسيون أجهزة الراديو في أثناء الفعاليات حتى يتمكن الآخرون من سماع الرسائل الرئيسية. وتستخدم الفرق المختلفة محطات راديو مختلفة.
- الاتصالات الخارجية هي تلك التي تجري خارج نطاق الفعالية أو المؤسسة المراد تنظيم الفعالية من أجلها. وهذه هي الاتصالات التي تُوجّه إلى الجمهور الأوسع نطاقاً. حيث يُشجّع الحاضرون على تقديم ملاحظات بشأن الفعالية في أثناء حضورهم، وذلك من خلال:

- تسجيل الدخول إلى الفعالية
- استخدام روابط الهاشتاج
- استخدام منصة X (المعروفة باسم تويتر سابقاً) - التغريد
- وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، مثل مقاطع الفيديو التي تُنشر على موقع يوتيوب
- نشر التعليقات والصور الخاصة بالفعالية على المواقع الإلكترونية لمشاركتها
- إرسال البيانات الصحفية إلى وسائل الإعلام للمتابعة عبر الإنترنت أو في شكل مطبوع
- توزيع النشرات الإخبارية أو المعلومات أو المواد الإعلامية الأخرى على الحاضرين في الفعالية وإلى الأطراف الأخرى بعد الفعالية
- تقديم هدايا مجانية مع إعلانات ما بعد الفعالية مثل الحقائب والأقلام والقمصان.

من المهم جداً التأكد من مراقبة الاتصالات وتقديم الردود عند الضرورة. حيث تضمن الاتصالات الخارجية الإعلان عن الفعالية بالكامل. حيث تعمل وسائل الإعلام على جمع الاتصالات الخارجية بشكل متكرر ومشاركتها. ويمكن أن تُحدث المشاركة فرقاً كبيراً، وباستخدام وسائل التواصل الاجتماعي يمكنك الوصول إلى جماهير كبيرة.

### تقييم الحضور

يُعد تقييم الفعالية مرحلة مهمة من إدارة الفعاليات. ومع ذلك، فهذا شيء من المتعذر إنجازه بالقدر نفسه من الدقة والعناية الذي تُتجز به العناصر الأخرى. ويحدث هذا غالباً بسبب إجهاد المنظمين في نهاية الفعالية أو مباشرتهم التفكير في مشروعاتهم التالية. ومع ذلك، فإن تقييم الفعالية أمر غاية في الأهمية؛ إذ يمكن من خلاله تعلم الدروس وتحسين الفعالية إذا عُقدت مرة أخرى. ويجب الاحتفاظ بالملاحظات أو المحاضر الخاصة بهذه العملية حتى يمكن الرجوع إليها مرة أخرى.

إذا كان ذلك ممكناً، اطلب من المنوبين تنفيذ استبيان قصير يطلب منهم تقديم آرائهم وتعليقاتهم بخصوص الفعالية والطرق التي يعتقدون أنه ينبغي تحسينها. ويمكن القيام بذلك باستخدام استبيان ورقي أو عن طريق بريد إلكتروني يُرسل بعد الفعالية بوقت قصير. ويجب اختبار الأسئلة مسبقاً للتأكد من فعاليتها، حيثما كان ذلك ممكناً. إذ يزداد عدد الأشخاص الذين يكملون الاستبيانات إذا تم في أثناء الفعالية بدلاً من إنجازه عبر البريد الإلكتروني بعد ذلك، لذلك سيتعين عليك التفكير في عدد الردود التي تحتاج إليها لأغراض تقييمك.



## وقفة للتفكير

ما الفرق بين التواصل الداخلي والخارجي؟ اذكر أمثلة لكل منها.

## تلميح

## توسيع الأفق

كيف تتواصل داخل المؤسسة التجارية أو مع أصحاب المصلحة الآخرين الذين لا يعملون في المؤسسة التجارية؟ كونوا مجموعتين، وأجروا مناقشة حول أيهما أهم "التواصل الخارجي أم التواصل الداخلي". يجب أن تتخذ كل مجموعة وجهة نظر معارضة.

## بحث

قم بإجراء بحث عبر الإنترنت أو في الصحف المحلية لتحديد فعاليتين محليتين يحدثان بالقرب منك. فكر الآن ملياً في المشكلات المختلفة التي قد يواجهها منظمو الفعاليات عند تنظيم تلك الفعاليات. أعد قائمة وأجري مقارنة مع أحد زملائك في الصف.

## موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد عن خدمة العملاء، راجع الوحدة 14: دراسة خدمة العملاء.

## حل المشكلات

من المهم جداً في أثناء إدارة الفعالية اتخاذ إجراءات لحل أي مشكلات تحدث. وتشمل هذه المشكلات تنفيذ أي خطط حالات الطوارئ ومعالجة أي مخاوف تتعلق بخدمة العملاء ومشكلات الصحة والسلامة.

## تنفيذ خطة الطوارئ

كما مرّ معك سابقاً، فإن خطة الطوارئ موجودة لاستخدامها في حالات الطوارئ فقط. وثمة بعض الفعاليات التي لا تواجه أي مشكلات على الإطلاق. وللمساعدة على إدارة الفعالية بسلاسة، سيحتاج المُنظّم إلى التفكير بالفعل في المشكلات المحتملة التي قد تحدث وأن يضع خطط حالات الطوارئ. فعلى سبيل المثال، إذا كان الحدث سيتضمن عروضاً تقديمية على جهاز الحاسوب أو أقراص DVD، فإن على المُنظّم التحقق من الخدمات المقدمة في المكان وأيضاً اصطحاب جهاز الحاسوب المحمول وجهاز العرض خاصته كإجراء احتياطي. فبعض المشكلات لا يمكن التنبؤ بها، وهو ما يتطلب التفكير السريع. يتمتع منظمو الأحداث المتمرسون بهذه الصفة ويمكنهم إيجاد حلول للمشكلات.

يمكن استخدام خطط حالات الطوارئ لأي جانب من جوانب إدارة الفعالية تقريباً، بدءاً من الفنانين الترفيهيين أو موظفي تقديم الطعام الذين لا يحضرون، وحتى عدم وجود عدد كافٍ من الكراسي والطاولات في المكان. ومن المهم للغاية وضع الخطط موضع التنفيذ بحيث يمكن اتباعها بسهولة إذا حدث خطأ ما.

## المشكلات المتعلقة بخدمة العملاء

من المهم جداً في أثناء الفعالية مواجهة أي مشكلات تتعلق بخدمة العملاء والتعامل معها. فإذا لم يكن العملاء يقضون وقتاً ممتعاً، فمن المهم الاستماع إلى مخاوفهم واتخاذ خطوات لمعالجة المشكلات. ويمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتسليط الضوء على المشكلات المتعلقة بخدمة العملاء بسرعة كبيرة، وذلك من خلال لفت انتباه المشاركين الآخرين في الفعالية والأفراد خارجها إلى هذه المشكلات، ومن ثمّ إيصالها في نهاية الأمر إلى محور الاهتمام الإعلامي، وإن كان ذلك على حساب منظم الفعالية.

عند التعامل مع المشكلات المتعلقة بخدمة العملاء، من المهم:

- الاستماع إلى العملاء
- تقديم الاعتذارات عندما تكون الخدمة أقل من التوقعات
- إبداء التعاطف والتقدير لحالة العملاء
- المسارعة إلى اتخاذ الإجراءات لمعالجة المشكلة أو القلق، حيثما أمكن.

بعض المشكلات المتعلقة بخدمة العملاء أكثر شيوعاً من غيرها. ومن السهل نسبياً منع حدوث بعض المشكلات أو حلها في مرحلة مبكرة جداً، كما هو موضح في الجدول 4.14.

## الجدول 4.14 المشكلات المتعلقة بخدمة العملاء وطرق تجنبها أو حلها

المشكلة	التجنب والحل
افتقار الموظفين إلى المعرفة بشأن ما يحدث في الفعالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تأكد من تقديم التدريب الجيد والأدلة قبل الفعالية.</li> <li>• التأكد من وجود كبار الموظفين لتقديم الدعم وإعطاء المعلومات.</li> <li>• يجب على المشرفين أو منظمي الفعالية التحقق من المعلومات المقدمة.</li> </ul>

## الجدول 4.14 متابعة

المشكلة	التجنب والحل
يتعامل الموظفون بوقاحة مع العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب تدريب الموظفين على أساليب خدمة العملاء قبل الفعالية.</li> <li>يجب في أثناء الفعالية إسناد الواجبات إلى الموظفين أو وضعهم في أزواج أو مجموعات صغيرة لمساعدة بعضهم بعضًا.</li> <li>يجب على الموظفين الأعلى رتبةً أو منظم الفعالية تقديم الاعتذارات للعملاء.</li> </ul>
خدمة الطعام بطيئة للغاية	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحقق من معايير الخدمة وترتيباتها قبل الفعالية.</li> <li>قد يلزم تعيين موظفين إضافيين في يوم الفعالية للمساعدة.</li> </ul>
يصعب إيجاد مواقف للسيارات	<ul style="list-style-type: none"> <li>استكشف ترتيبات وقوف السيارات البديلة قبل الفعالية.</li> <li>في أثناء الفعالية، قدم اقتراحات لأماكن أخرى لوقوف السيارات للوافدين إلى الفعالية لاحقًا.</li> <li>ضع موظفين في الخارج لدعم الحاضرين الوافدين حتى لا يضطروا إلى الدخول من أجل الحصول على معلومات إضافية.</li> <li>أرسل رسالة نصية أو بريدًا إلكترونيًا إلى الحاضرين الذين في طريقهم إلى الفعالية لتزويدهم بمعلومات مهمة إضافية.</li> </ul>

يتمثل الاهتمام الرئيس في أثناء الفعالية في التأكد من الاستماع إلى العملاء، وأن الموظفين سعداء وقادرون على الرد على أي شكاوى واتخاذ الإجراءات.

<b>وقف للتفكير</b>	ما أنواع الشكاوى التي قد يتلقاها منظم الفعالية الذي يُعد ليلة الاختبار؟
<b>تلميح</b>	ما الخطأ الذي يمكن أن يحدث خلال ليلة الاختبار والذي يمكن أن يؤثر سلبًا في العميل؟
<b>توسيع الأفق</b>	يجب أن تكون شكاوى العملاء موضع ترحيب. قيم هذا الرأي.

## المشكلات المتعلقة بالصحة والسلامة

من المهم جدًا في أثناء الفعالية التعامل مع جميع المشكلات المتعلقة بالصحة والسلامة بشكل مناسب. وهذا يعني التعامل مع أي مخاوف طفيفة تظهر بسرعة وأمان. حيث سيؤدي ذلك إلى تقليل الضغط على الحاضرين والتأكد من استمرار الفعالية بشكل إيجابي.

يمكن منع وقوع المشكلات المتعلقة بالصحة والسلامة في أثناء الفعالية من خلال وضع خطط وإجراءات جيدة قبلها. ومع ذلك، ليس من الممكن دائمًا التنبؤ بجميع مشكلات الصحة والسلامة المحتملة التي يمكن أن تحدث. وما يهم هو ضمان التعامل بهدوء وفعالية مع أي حالة طوارئ أو مشكلات تتعلق بالصحة والسلامة حين ظهورها.

يمكن التحكم في المشكلات المتعلقة بالصحة والسلامة من خلال:

- التواصل الجيد من خلال القنوات المختلفة
- الاستعانة بالموظفين ذوي الكفاءة والمدربين جيدًا في الفعالية
- التنسيق الواضح بين فريق الفعالية والفريق المسؤول عن المكان
- إدارة الفريق ومراقبة ما يحدث.

## التفكير في إدارة الفعاليات وتقييم تطوير المهارات الذاتية



يتمثل الجزء الأخير من إدارة الفعالية في تقييم الفعالية نفسها بعد انتهائها. حيث ينسى منظم الفعالية في بعض الأحيان إجراء تقييم لما حدث والتعلم من أي تحديات واجهها في أثناء الفعالية.

## تقييم الفعاليات

بصفتك منظمًا للفعالية، تحتاج إلى معرفة:

- الطرق المختلفة لمراجعة نجاح الفعالية
- كيفية تحليل الملاحظات المدونة على نماذج التقييم
- كيفية جمع التعليقات على اقتراحات التحسين في المستقبل.

## مراجعة النجاح

يمكن قياس ما إذا كانت الفعالية ناجحة أم لا بعدة طرق مختلفة، ولكن هناك أربعة مقاييس نجاح رئيسية شائعة الاستخدام. وفي ما يأتي بعض منها.

## تحقيق الغايات والأهداف

لقد سبق أن تعرفت الغايات والأهداف في هذه الوحدة. وهذا تذكير سريع.

- الغايات هي المستهدفات العامة من إقامة للفعالية.
- الأهداف هي الخطط الموضوعية لتحقيق تلك المستهدفات.

ما الأهداف الذكية؟

**وقفة للتفكير**



تذكر أن كل جزء من حروف كلمة SMART (ذكية) يمثل كلمة تعلمتها سابقًا في هذه الوحدة.

**تلميح**

لا فائدة من تحديد الأهداف ما لم تكن ذكية. ناقش هذا الرأي.

**توسيع الأفق**

يعد قياس مدى تحقق المقاصد والأهداف من عدمه جزءًا مهمًا للغاية من تخطيط الفعالية. ويوجد طرق مختلفة لقياس النجاح، كما هو موضح في الشكلين 4.7 و 4.8.

الغاية العامة: تنظيم يوم لورشة لمتعلمي مجال أعمال BTEC من المستوى 3 للعمل مع أصحاب العمل المحليين في 5 ديسمبر

الهدف	المالك	مراجعة وتحديث في 8 ديسمبر
دعوة ثلاثة متحدثين لحضور يوم ورشة مجال الأعمال BTEC بحلول نهاية أكتوبر	أفوا أبوه	المتحدثون الضيوف: براونز للمحاسبة ويب آدمستريشن ليمتد بريسبان سيلز ليمتد تم تأكيد حضور كل المتحدثين الضيوف بحلول 31 أكتوبر.
يجب إجراء الحجز ودفع مبلغ تأمين جناح المؤتمرات في فندق "هاي كليف" بحلول 18 سبتمبر	سارة نيدري	تم الحجز في 15 سبتمبر. بلغت قيمة التأمين 50% من التكلفة، وهي قيمة مرتفعة جدًا، لكن إنفاق الأموال كان مُنظمًا.

## الشكل 4.7 أهداف المراقبة

إذا كانت الفعالية كبيرة جدًا وبشارك فيه الكثير من الأشخاص، فمن المحتمل أن يتطلب ذلك الكثير من التخطيط، فضلًا عن الحاجة إلى مراقبة الأهداف بشكل أكثر انتظامًا. ففي الاجتماعات التي تتعقب تقدم سير الفعالية، قد تجد أنه من المفيد تقييم مدى تحقيق أهداف الفعالية باستخدام نظام RAG (الأحمر، والأصفر، والأخضر) على فترات منتظمة. ويمكن استخدام هذه الطريقة أيضًا في نهاية التخطيط للفعالية.

تصنيف RAG يعني:

- أحمر
- أصفر
- أخضر

يمكنك استخدام كل لون من الألوان لقياس تقدم سير الفعالية وتقييمها في أثناء التخطيط لها أو لقياس نجاح الفعالية في تحقيق الأهداف بعد ذلك.

في الشكل 4.8، لم يتم تحقيق الهدف المتمثل في وجود ثلاثة متحدثين بسبب تضارب التاريخ مع فعالية أخرى. وعند مراجعة الأهداف باستخدام نظام تصنيف RAG، فإنه بالإمكان مراجعة نجاح الأهداف المختارة بسهولة وسرعة، كما يمكن إضافة الملاحظات إلى المراجعة للفعاليات المستقبلية.

الغاية العامة: تنظيم يوم لورشة لمعلمي مجال أعمال BTEC من المستوى 3 للعمل مع أصحاب العمل المحليين في 5 ديسمبر

الهدف	المالك	مراجعة وتحديث في 8 ديسمبر
دعوة ثلاثة متحدثين لحضور يوم ورشة مجال الأعمال BTEC بحلول نهاية أكتوبر	أفوا أبوه	تم دعوة اثنان فقط من المتحدثين: براونز للمحاسبة وبيب آدمستريشن ليمتد. كان هناك تضارب مع فعالية أخرى ولم يكن المتحدث البديل متاحًا. إذا قمنا بتنظيم هذه الفعالية مرة أخرى، فنحن بحاجة إلى التأكد من إجراء بحث عن الفعاليات الأخرى المنعقدة خلال ديسمبر لتجنب حدوث ذلك التضارب مرة أخرى.
يجب إجراء الحجز ودفع مبلغ تأمين جناح المؤتمرات في فندق هاي كليف بحلول 18 سبتمبر	سارة نيدري	تم الحجز في 15 سبتمبر. بلغت قيمة التأمين 50% من التكلفة، وهي قيمة مرتفعة جدًا، لكن إنفاق الأموال كان منظمًا.
من المقرر حضور 50 طالبًا ورش العمل لمعرفة المزيد عن المؤسسات التجارية المختارة	أفوا أبوه	حضر 52 طالبًا في ذلك اليوم، من ما يعني تجاوز العدد المستهدف

الشكل 4.8 أهداف المراقبة باستخدام نظام RAG

يمكن أن تغطي أهداف الفعالية عددًا من العناصر المختلفة، كما هو موضح في الجدول 4.15.

الجدول 4.15 أهداف إحدى الفعاليات

العنصر	الهدف الذي حددته
رضاء الحضور	<ul style="list-style-type: none"> <li>حضور 92% من الأشخاص الفعالية الخاص بك للتوصية بحضور الفعالية لأحد أصدقائهم.</li> <li>تصريح 95% من الأشخاص الذين حضروا الفعالية الخاص بك بأن الفعالية كانت تجربة جيدة أو رائعة.</li> </ul>
جمع التبرعات	<ul style="list-style-type: none"> <li>جمع 100 دولار للأعمال الخيرية بعد التحقق من جميع الإيرادات وخصم جميع النفقات.</li> <li>تشجيع 20 شخصًا آخر على التبرع لصالح الجمعيات الخيرية أو المؤسسة الاجتماعية.</li> </ul>
وسائل الإعلام	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحصول على 100 متابع جديد على فيسبوك.</li> <li>قيام 50 شخص بإعادة تغريد الفعالية والحصول على 40 متابعًا إضافيًا على X (المعروفة باسم تويتر سابقًا).</li> <li>نشر خمس مقالات حول الفعالية أو الإشارة إليها في وسائل الإعلام الإلكترونية والمطبوعة.</li> </ul>
التسويق والمبيعات	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحصول على 100 عنوان بريد إلكتروني جديد يخص العملاء للمتابعة معهد بعد الفعالية.</li> <li>جمع 100 رقم هاتف محمول يمكن استخدامها لإرسال مواد ترويجية عبر الرسائل النصية أو غيرها من المعلومات المتعلقة بالفعالية أو المعلومات العامة التي تخص المؤسسة التجارية.</li> <li>الحصول على 10 صور جديدة لنشرها على الموقع الإلكتروني للترويج للمؤسسة وغيرها من الفعاليات التجارية.</li> <li>للحصول على 20 حجزًا إضافيًا للفعالية التالية بالترويج والخصومات في أثناء الفعالية.</li> <li>بيع 150 منتجًا أو سلعة في أثناء الفعالية من خلال العروض الترويجية والخصومات.</li> <li>بيع 50 تذكرة للفعالية من أجل عرض فيلم أو الاستماع إلى مكبر صوت.</li> </ul>

## الجدول 4.15 متابعة

العنصر	الهدف الذي حددته
الاحتفال أو الاعتراف	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقديم جائزة لتقدير جهود شخص معين.</li> <li>منح شهادات أو جوائز لمجموعة أو أفراد.</li> </ul>
المعلومات والتدريب	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة الوعي بمخاوف أو قضية أو مسألة أو مشكلة أو حملة ما، على سبيل المثال التوعية بمرض السكري أو دعم المشردين.</li> <li>تدريب 50 شخصًا على كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.</li> <li>استضافة نقاش حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بحضور فريقين و 40 شخصًا.</li> </ul>

## التوقيت

## فكر مليًا

من المهم جدًا تقييم الوقت المحدد لإقامة فعاليتك. ويمكن قياس توقيت الفعالية بطرق مختلفة، مثل:

- الوقت من العام الذي أقيمت فيه الفعالية
- طول المدة الزمنية للفعالية بأكملها
- الوقت من اليوم الذي أقيمت فيه الفعالية
- توقيت بداية الفعالية ومنتصفها ونهايتها

بالنظر إلى الجدول 4.15، هل يمكنك تحديد كيف تكون الأهداف ذكية؟

ستحتاج إلى مراجعة ما إذا كان توقيت الفعالية قد أثر فيها من عدمه. تحتاج إلى النظر في تأثير التوقيت في:

- الطقس في الفعالية الخاصة بك (دافئ، بارد، ممطر، شمس، أي مخاوف أخرى مثل الفيضانات أو تساقط الثلوج)
- الحضور خلال الفعالية بأكملها (بالتبعية نفسها طوال مدة الفعالية أم كان أفضل في بدايتها أم في منتصفها أم في نهايتها)
- خدمات تقديم الطعام للفعالية، إن وجدت (الإفطار، القهوة/الشاي الصباحي، الغداء، شاي بعد الظهر، العشاء)
- التكنولوجيا المستخدمة في الفعالية (هل كانت المرافق الكافية متوفرة في ذلك اليوم/في ذلك الوقت؟).

## الالتزام بالميزانية

للميزانية تأثير كبير على نجاح الفعالية.

- يعني تجاوز الميزانية أن الفعالية ربما ستتبدد خسارة إلا إذا حضر عدد أكبر من الحضور من ما كان متوقعًا.
- قد يعني عدم تجاوز الميزانية الموضوعية تحقيق وفورات، ولكن ما تأثير ذلك في الفعالية - هل هو تأثير سلبي أم إيجابي؟
- من المهم بعد انتهاء الفعالية مراجعة جميع أنواع النفقات والمبيعات لمعرفة مدى تطابق الخطة مع ما حدث فعليًا، كما هو موضح في الشكل 4.9.

المصروفات	التكلفة المقدرة	التكلفة الفعلية	الفرق
استئجار القاعة	\$30 في الساعة × 5 ساعات = \$150	\$25.50 × 6 ساعات = \$153	+\$3.00
خدمات تقديم الطعام، بما في ذلك الشاي/القهوة وزجاجات المياه	\$100	\$89.60	-\$10.40
الإعلان والدعاية في الصحف المحلية	\$300	\$100	-\$200
المنشورات، بما في ذلك التوزيع	\$200	\$250	+\$50
استئجار معدات تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك رسوم واي-فائي	\$200	\$200 (دون رسوم واي-فائي)	=
رسوم حضور المتحدث الضيف	\$500	تم الاتفاق على خصم بنسبة 50% لتصبح الرسوم \$250 لمرة واحدة	-\$250
الإجمالي	\$1450	\$1042.60	-\$407.40

الشكل 4.9 انظر إلى جميع أنواع النفقات والمبيعات وقارنها بالخطة لمعرفة ما حدث فعليًا

من المهم أيضًا التحقق من الميزانيات المتعلقة بالدخل لمعرفة ما إذا كان عدد الأشخاص الحاضرين مطابقًا للعدد المتوقع وتأثير عدد الأشخاص الذين يحضرون الفعالية (انظر الشكل 4.10).

البند	المبيعات المقدرة	المبيعات الفعلية	الفرق
التذاكر عند الدخول	$200 = \$2 \times 100$	$240 = \$2 \times 120$	$\$40 +$
البرامج	$100 = \$1 \times 100$	$75 = \$1 \times 75$	$\$25 -$
الإجمالي	$300$	$315$	$\$15 +$

**الشكل 4.10** هل تتطابق الميزانيات المتعلقة بالدخل مع الأعداد المقدرة والفعالية للحضور؟

بالإضافة إلى كتابة النفقات وأي دخل، من المهم في هذه المرحلة أيضًا تدوين ملاحظات بشأن أي خصومات أو ترتيبات خاصة تم التفاوض عليها بخصوص الفعالية. ومن الممكن في بعض الأحيان الحصول على خصومات كبيرة على الفعالية الأولى، على سبيل المثال منح سعر مخفض على المكان؛ لأن المالكين يأملون أن تنظم فعالية ثانية لديهم. دون هذه الخصومات أو العروض الترويجية للرجوع إليها إذا كنت تخطط لإقامة فعالية ثانية، حيث يمكنك مراعاتها عند التخطيط.

#### فعالية خطة حالات الطوارئ

سنأمل دائمًا عند التخطيط للفعالية ألا تكون هناك حاجة إلى استخدام خطة الطوارئ الخاصة بك؛ لأن الفعالية تجري وفقًا للجدول الزمني المحدد وفي المكان المتوقع. ومع ذلك، إذا كنت بحاجة إلى استخدام خطتك، أو حدث شيء ما في أثناء الفعالية، فمن المهم مراجعة ما حدث.

- ما مدى جودة كتابة الخطة؟
- هل اتخذت جميع الخطوات اللازمة لتجنب المشكلات أو المخاوف؟
- هل كان هناك أي شيء لم تدرجه في الخطة أثر في الفعالية؟
- هل تضمنت الخطة أي معلومات غير ضرورية؟
- هل كان هناك أي شيء يمكن القيام به في التخطيط للفعالية الرئيسة لتجنب استخدام خطة حالات الطوارئ؟

#### تحليل نماذج التقييم

تعلمت في بداية هذه الوحدة الطرق المختلفة لتقييم الفعالية وأنواع التقييمات التي يمكن استخدامها لمعرفة رأي الحاضرين بشأن الفعالية التي نظمتها.

ثمة العديد من الطرق المختلفة التي يمكنك من خلالها تقييم التقييمات الخاصة بالفعالية التي نظمتها، وذلك مع الحاضرين وكذلك مع أعضاء الفريق الآخرين الذين ينظمون الفعالية معك باستخدام:

- استبيانات المندوبين (عبر الإنترنت أو على أساس ورقي)
- نماذج استخلاص المعلومات عن الفعاليات
- نماذج التعليقات (عبر الإنترنت أو على أساس ورقي)
- طرق التصويت (مثل استخدام الكرات الملونة أو الأكشاك)
- التقييمات الإلكترونية من خلال تسجيل الفيديو أو الصوت
- المقابلات أو الاجتماعات الموثقة بعد الفعالية.

تعد استبيانات المندوبين (انظر الشكل 4.11) واحدة من أكثر الطرق شيوعًا لجمع التقييمات من الأشخاص الذين يحضرون الفعالية. غالبًا ما تُوزع بشكل أوراق في أثناء الفعالية ثم تُجمع في نهاية الفعالية. وهذا يضمن جمع المعلومات عن الفعالية بسرعة وتحقيق معدل جيد للاستجابة في معظم الأحيان.

استبيان تعليقات المندوب				
اسم المندوب				
عنوان البريد الإلكتروني للمندوب				
اسم الفعالية				
التاريخ والموقع				
يُرجى تقييم الفعالية باستخدام المقاييس المقدمة ( 1 يعني جيدة جدًا؛ 4 تعني سيئة جدًا). من فضلك ضع دائرة حول اختيارك.				
ما مدى فائدة المعلومات قبل الفعالية؟	1	2	3	4
ما مدى سهولة العثور على الموقع؟	1	2	3	4
ما مدى جودة عملية التسجيل؟	1	2	3	4
ما رأيك في المرطبات؟	1	2	3	4
ما رأيك في المرافق المتاحة؟	1	2	3	4
ما رأيك في المعدات الموفرة؟	1	2	3	4
ما رأيك في العروض المقدمة؟	1	2	3	4
ما مدى جودة الفعالية بشكل عام؟	1	2	3	4
تعليقات عامة حول الفعالية				
مقترحات لفعاليات أخرى أو طرق لتعزيز الفعالية بشكل أكبر				
هل توصي بهذه الفعالية لزميل أو صديق؟				
لا	نعم			
هل يمكننا الاتصال بك بشأن الفعاليات المستقبلية؟				
لا	نعم			

الشكل 4.11 مثال لاستبيان المندوب

من الممكن أيضًا جمع تعقيبات فورية في أثناء الفعالية باستخدام جهاز لوحي أو هاتف محمول لطرح الأسئلة.

يمكن إرسال الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني بعد الفعالية، ولكن غالبًا ما تكون معدلات الاستجابة لها أقل لأن الأشخاص لا يقومون بملئها عندما يكونون في المنزل. وتُستخدم في بعض الأحيان الجوائز أو الحوافز الأخرى لتشجيع الناس على ملئ الاستبيانات.

**وقفه للتفكير** **II** قارن نموذج التقييم الورقي مع النموذج الموجود على جهاز لوحي أو هاتف ذكي لتلقي التعليقات في فعالية ما.

**تلميح** فكر مليًا في التكنولوجيا ومعالجة الإجابات والوقت اللازم في الفعالية.  
**توسيع الأفق** يعد معدل الاستجابة لاستبيان أو نموذج تقييم هو الجزء الأكثر أهمية في جمع التعليقات. ناقش هذا الرأي.

يستخدم أعضاء الفريق نماذج استخلاص المعلومات عن الفعاليات لمراجعة ما حدث في الفعالية، وما الجوانب التي لاقت نجاحًا والجوانب التي لم يحالفها النجاح. (انظر الشكل 4.12). وقد تُستخلص المعلومات عن الفعالية أيضًا في اجتماع تُدوّن فيه الملاحظات. ويمكن بعد ذلك تحليل الملاحظات أو النماذج لمعرفة ما إذا كانت ثمة نقاط تعلم ينبغي النظر فيها عند التخطيط للفعالية التالية.

**وقفه للتفكير** **II** ما الأمور الواجب تذكرها عند كتابة استبيان أو نموذج تعليقات؟ كيف يؤثر هذا في تقييمك؟

**تلميح** فكر مليًا في أنواع الأسئلة التي تختارها - سواء كانت نوعية أو الكمية.  
**توسيع الأفق** إلى أي مدى تؤثر نماذج التقييم في النجاح أو الفشل المتصور للفعالية

### توصيات للتحسينات

يجب التحقق في أي مشكلات نشأت وتحديد مصدرها بعد انتهاء الفعالية. فعلى سبيل المثال، إذا حضر عدد من المندوبين بما يزيد أو يقل عن الحد المطلوب، فستحتاج منظم الفعالية إلى التفكير في العوامل التي أسهمت في ذلك.

كما سيحرص منظم الفعالية المتمرس أيضًا على تدوين الدروس المستفادة، ويجب أن يشمل ذلك جميع النتائج، سواء كانت إيجابية أم سلبية. وإذا كان ثمة جانب من جوانب الفعالية لاقي نجاحًا حقيقيًا، فستحتاج إلى تذكره، ولكن إذا لم يكن قد لاقى نجاحًا، فستحتاج إلى محاولة التأكد من عدم حدوثه مرة أخرى.

تذكر أنك ستحتاج إلى التفكير في جميع الطرق المختلفة لمراجعة توصيات التحسينات وتحليلها، فضلًا عن جميع العناصر التي قد تحتاج إلى تحسين من البداية إلى النهاية، بما في ذلك:

- اختيار الفكرة
- التخطيط
- مواد ما قبل الفعالية
- مواد الفعالية
- إدارة الفعالية
- التعقيبات والتغييرات على الخطط خلال الفعالية
- التعقيبات بعد الفعالية
- المواد المقدمة بعد الفعالية.

عليك قبل كل شيء أن تفكر في جميع الأوقات: في سؤال مفاده: ما التأثير الذي أحدثته الفعالية التي نظمناها؟

نموذج استخلاص المعلومات عن الفعاليات
اسم الفعالية
التاريخ والوقت والموقع
منظم الفعالية
كيف كان سير الفعالية بشكل عام، بما في ذلك الجوانب الجيدة بشكل خاص (إن وجدت)؟
هل كانت هناك أي حوادث/طوارئ/مشكلات كبيرة؟
هل كان هناك أي شيء مفقود في تقييم المخاطر؟
هل كانت هناك أي مشكلات فيما يخص المكان أو المرافق، بما في ذلك خدمات تقديم الطعام إذا نُفذت؟
هل هناك أي مشكلات أو ملاحظات أخرى من الفعالية يجب أن يكون منظمو الفعاليات الآخرون على علم بها؟
هل توصي باستخدام هذا المكان مرة أخرى؟

الشكل 4.12 نموذج لاستخلاص معلومات عن الفعالية

## مراجعة تنمية المهارات الشخصية في إدارة الفعالية

في أثناء إدارة الفعالية ومراجعتها، من السهل الاكتفاء بالتفكير في التعقيبات الواردة من المندوبين وأعضاء فريقك بشأن الفعالية نفسها وما الجوانب التي لاقت نجاحًا والجوانب التي كانت أقل نجاحًا. وتشمل إدارة الفعالية الكثير من المهارات المختلفة، كما أن التفكير في المهارات التي طورتها خلال العملية، بما في ذلك تلك التي تحتاج إلى تحسينها والعمل عليها، يُعد أمرًا مهمًا للغاية.

وتشمل الفعاليات الكثير من الأشخاص والأنشطة والتخطيط، لذا فإن القدرة على التخطيط للفعاليات بشكل جيد ستساعدك على تطوير مهاراتك وجعل الفعالية أكثر فائدة في مكان العمل في المستقبل. عندما تفكر مرة أخرى في الفعالية، احرص على التفكير في المهارات التي اكتسبتها:

- قبل الفعالية
- خلال الفعالية
- بعد الفعالية.

وتحتاج أيضًا إلى التفكير في المهارات التي ما تزال بحاجة إلى تطويرها بعد الفعالية والطرق التي ستطور بها هذه المهارات في المستقبل.

## إدارة الفعاليات

لقد تعلمت سابقًا أن إدارة إحدى الفعاليات لا تقتصر على شيء واحد فقط؛ وإنما هي عملية تتعلق بالعديد من العناصر المختلفة. وتقييم كل عنصر من هذه العناصر سيساعدك على التفكير في أدائك عند إدارة إحدى الفعاليات (انظر الجدول 4.16).

الجدول 4.16 سيساعدك إعداد جدول مثل هذا على تقييم أدائك

مهارة إدارة الفعاليات	دليل على مدى إتقاني في أداء هذه المهارة	التقييم
المعرفة	معرفة بالاماكن المختلفة التي يمكن أن تقام فيها الفعاليات ومعرفة الأسعار باستخدام جهات الاتصال التي قدمتها لي عملي.	معرفة جيدة بتخطيط الفعاليات والاستغلال الجيد للعلاقة مع أفراد العائلة.
التفويض		
تخطيط الميزانية ومراقبتها		
التنظيم		
دعم الآخرين		
تدريب الآخرين		
تحفيز الآخرين		

## قابلية التوظيف

ثمة طريقة أخرى لتقييم مهاراتك الشخصية في إدارة الفعاليات وهي إجراء تقييم لنفسك وفقًا لمهارات مختلفة (انظر الشكل 4.13).

## المصطلح الرئيس

**التفويض** – تكليف شخص آخر بمهمة، عادةً ما يكون من أحد أعضاء الفريق، والوثوق به لإنجازها بالنيابة عنك.

العنصر	التصنيف (1 جيد جدًا إلى 4 ضعيف جدًا)
موثوق	1 2 3 4
إبداعي	1 2 3 4
مرن	1 2 3 4
متفائل	1 2 3 4
الثقة بالنفس	1 2 3 4
الهدوء	1 2 3 4
ذاتي التحفيز	1 2 3 4
الوعي الذاتي	1 2 3 4
القدرة على العمل تحت الضغط	1 2 3 4

الشكل 4.13 مثال لورقة التقييم الذاتي

بالنسبة لأي مجالات حازت تصنيف 3 أو 4، يجب أن تفكر في كيفية تحسين مهاراتك في هذا المجال ووضع خطة عمل مصحوبة بجدول زمني توضح كيفية القيام بذلك.

طلب الحصول على التعقيبات من أعضاء الفريق الآخرين والتفكير في الأدلة الخاصة بتقييمك سيساعدك أيضًا على التفكير في المهارات التي لديك بالفعل وتلك التي ستكتسبها في المستقبل.

## وقفة للتفكير



لماذا تعتقد أنه من المهم جدًا أن يكون منظم الفعالية صادقًا بشأن مهاراته في التخطيط للفعالية؟

### تلميح

فكر مليًا في ما سيحدث إذا بالغوا أو قللوا من شأن مهاراتهم الخاصة. يعد منظم الفعاليات المتمرس أمرًا بالغ الأهمية لنجاح أي فعالية. ناقش هذا الرأي.

### توسيع الأفق

## التواصل

فكر مرة أخرى في الفعاليات التي تمكنت فيها من ممارسة مهاراتك في التواصل. واسأل نفسك عن مدى إقناعك لمهارة التواصل خلال هذه الفعاليات استعدادًا للفعالية المراد تقييمها ثم استخدم هذه الأسئلة كدليل وفكر في الآخرين لمساعدتك على تقييم مدى نجاحك في التواصل.

### • كتابة:

- هل كان عرضي التقديمي مناسبًا؟
- هل كانت كتابتي صحيحة إملائيًا ونحويًا؟
- هل استخدمت اللغة الرسمية المناسبة واللازمة للفعالية بدلًا من "لغة التحدث النصية"؟
- هل استخدمت التواصل في الوقت المناسب؟
- هل كان التواصل واضحًا وسهل الفهم للجميع؟

### • شخصيًا:

- هل اتسمت بالوضوح؟
- هل تحدثت بوتيرة مناسبة (ليس بسرعة أو ببطء يزيدان عما يلزم)؟
- هل تركت فترات توقف مناسبة؟
- هل تحدثت بمستوى صوت مناسب؟
- هل كنت محددًا؟
- هل قمت بتحية الناس بشكل صحيح في هذه الفعالية؟
- هل كنت واضحًا في إعطاء التعليمات لأعضاء الفريق الآخرين وتلقيها منهم؟
- ما مدى نجاحي في مهارة الاستماع؟

## التفاوض

يمكن إجراء تقييم لمهارات التفاوض لديك بعدة طرق مختلفة. وإحدى الطرق هي استخدام المقياس الدلالي الذي تعلمته سابقاً في هذه الوحدة (انظر الجدول 4.17).

الجدول 4.17 مقياس دلالي لمساعدتك على تقييم مهارتك

	8	7	6	5	4	3	2	1	
مستعد									غير مستعد
أسلوب جيد في طرح الأسئلة									أسلوب سيء في طرح الأسئلة
متواصل ممتاز									متواصل ضعيف
جيد في التلخيص									ضعيف في التلخيص
جيد في تقديم التعقيبات									ضعيف في تقديم التعقيبات
جيد في الوساطة									ضعيف في الوساطة

## إدارة الوقت

تهدف إدارة الوقت إلى تحقيق أقصى استفادة من الوقت وضمان سير الفعالية بسلاسة، وأن يكون الحاضرون وفريق الفعالية والمنظم سعداء بالطريقة التي تُدار بها الفعالية. ولقياس مهارتك في إدارة الوقت، عليك أن تسأل نفسك عن العناصر الآتية:

## فكر ملياً

راعي جميع عناصر إدارة الوقت التي تتعلم عنها في دورة BTEC الخاصة بك. كم عدد هذه العناصر التي تستخدمها عند إعداد دراستك، أو التحضير لامتحاناتك، أو دراستك الأخرى في مركزك؟ ناقش العناصر التي تساعدك أكثر.

- دقات اليوميات
- وضع الجدول الزمني
- قائمة المهام
- الالتزام بالمواعيد
- إضاعة الوقت/عوامل مشتتة
- تركيز الانتباه
- إنجاز المهام في الوقت المحدد
- ترتيب الأولويات
- أخذ فترات راحة
- إدارة رسائل البريد الإلكتروني والاتصالات الأخرى
- إدارة الاجتماعات والمشاركة بها.

## حل المشكلات

تتطلب مهارات حل المشكلات إيجاد حلول سريعة باستخدام التقدير السليم والإبداع (لضمان تصحيح الخطأ). فالقدرة على حل المشكلات تتطلب منك الهدوء والقدرة على التصرف بسرعة. تذكر فعالية شاركت فيها كجزء من تعلمك، وانظر إلى الصفات الواردة في الجدول 4.18. فكر في المهارات التي تتمتع بها وتلك التي تحتاج إلى اكتسابها.

الجدول 4.18 تقييم مهارتك

مهارات حل المشكلات	الدليل والنهج
سرعة الاستجابة	
التعاطف	
التحلي بالهدوء	
التأكد من إجراء التغييرات عند الحاجة	
إظهار التعاطف	

## الجدول 4.18 متابعة

مهارات حل المشكلات	الدليل والنهج
إبداء التعاطف	
معرفة الخيارات البديلة	
التكيف مع الظروف أو المعلومات الجديدة	
التحلي بالمرونة	
التأكد من أن وتيرة حل المشكلة مناسبة	
الاستجابة للمعلومات العاجلة أو المشتملة على تحديات	
الاستماع إلى المشكلة المطروحة وفهمها	

ماذا سيحدث إذا كان منظم الفعالية لديه مهارات ضعيفة في حل المشكلات؟

### وقفة للتفكير



فكر مليًا في ما سيحدث إذا استمرت الفعالية دون تغيير أو نشاط طارئ.

### تلميح

### توسيع الأفق

عليك مراعاة الاختلافات بين مهارات حل المشكلات التي قد تحتاج إليها لإحدى الفعاليات الصغيرة مقارنةً بالفعاليات الكبيرة.

### العمل الجماعي

عندما تراجع مهارتك في العمل الجماعي، قد تجد أنه من المفيد طلب الحصول على تعقيبات من أشخاص آخرين. ويمكنك طلب الحصول على تعقيبات شاملة من معلمك، ومن منظمي الفعاليات الآخرين في صفك، ثم من أعضاء الفريق الذين كنت تعمل معهم كمنظم للفعالية. حيث تُقدم التعقيبات الشاملة للحصول على آراء من وجهات نظر مختلفة. ويمكن تصنيف مهارات العمل الجماعي بالطريقة نفسها التي اتبعتها في قابلية التوظيف (راجع الجدول 4.19).

### الجدول 4.19 جدول لمساعدتك على تقييم مهارات العمل الجماعي لديك

النص	التصنيف (1 جيد جدًا إلى 4 ضعيف جدًا)
يحترم الآخرين	1 2 3 4
يقتر الآخرين	1 2 3 4
متعاون	1 2 3 4
يشارك الأفكار	1 2 3 4
يساعد الآخرين	1 2 3 4
يُظهر التزامًا بالفعالية / المهمة	1 2 3 4
اتخاذ القرار	1 2 3 4
يستمر في محاولة تحسين الفعالية للجميع	1 2 3 4
لا يستسلم	1 2 3 4

### تحليل مهارتك الخاصة

يطلب منك الجزء الأخير من هذه الوحدة التفكير في تحليل شامل لمهاراتك ككل. وقد تعلمت سابقًا المهارات الشخصية المختلفة التي يمكنك اكتسابها قبل الفعالية وفي أثنائها وبعدها. وأمعنت النظر أيضًا في الفعاليات المختلفة التي شاركت فيها في الماضي. وتلخيص كل هذه المهارات في وثيقة رئيسية واحدة سيساعدك على التفكير في كيفية إسهامك في الفعاليات في الماضي والتفكير في المهارات التي تحتاج إلى تعلمها واكتسابها استعدادًا لتقييمك في هذه الوحدة.

من الأدوات المفيدة تقديم تحليل لجميع الجوانب المختلفة لتنمية المهارات الشخصية باستخدام الأسئلة والاستبيانات وأنشطة القياس التي استخدمتها في هذه الوحدة. ويمكنك بعد ذلك تطبيقها على تحليل SWOT واحد مثل التحليل الموضح في الشكل 4.14. حيث يُظهر تحليل SWOT مجالات القوة والضعف لديك. كما يسمح لك أيضًا بالنظر في مجالات التعلم التي تحتاج إلى التفكير فيها بوصفها فرصًا وأيضًا معرفة ما يمنعك من المضي قدمًا في التعلم (أي تلك الأشياء التي قد تشكل تهديدًا).

<b>نقاط القوة</b> عضو فعال في الفريق بناءً على تقييم من أعضاء آخرين في فريق	<b>نقاط الضعف</b> غير منظم، حيث لم تُطبع المواد التي تُطلب مني إنتاجها في الوقت المحدد
<b>الفرص</b> تطوير مهارات إدارة الوقت تطوير مهارات تكنولوجيا المعلومات في التصميم لتحسين معدل عملي.	<b>التهديدات</b> إكمال تعليمي وبحثي للوحدات الأخرى في المستوى 3 من شهادة BTEC International

الشكل 4.14 مثال لتحليل SWOT

### تمرين تقييمي 4.3

#### D.P7, D.M4, DE.D3, E.P8, E.M5

ستقوم الآن بتنظيم الفعالية التي خططت لها مسبقًا. ستحتاج إلى تقديم دليل على مشاركتك النشطة في تنظيم الفعالية وإدارتها وكتابة تقرير يقيم مدى نجاح الفعالية. يجب أن يتضمن تقريرك شهادة موثقة من شاهد عيان أو دليلًا فوتوغرافيًا أو سجلات رسمية من المقيّم لتوثيق سير الفعالية في أثناء تنفيذها. يحتوي تخطيط الفعالية على العديد من العناصر المختلفة. تحتاج إلى النظر في كل نوع من المواقع التي يمكنك التفكير فيها، ومراقبة الظروف المحيطة في أثناء الفعالية وتعديل الأمور عند الضرورة وإظهار المهارات الإدارية المطلوبة منك خلال الفعالية. يعد إثبات تنفيذ الفعالية بأمان وإيجابية أمرًا مهمًا عند تنظيم الفعالية. عند تنظيم الفعالية الخاصة بك، في كل عنصر، ستحتاج إلى التفكير في مدى فعالية أفعالك والأماكن التي تحتاج إلى تحسينها.

يجب أن يتضمن تقريرك المكتوب، الذي سيسجل مدى نجاح الفعالية وقيمتها، ويحلل تخطيط الفعالية وإدارتها، كما يحلل كيفية إدارة المخاطر والطوارئ، ما يأتي:

- مدى فعالية مهارتك في تحقيق أهداف الفعالية والغايات المرجوة منها، من خلال تقييمك الشخصي ومن خلال التعليقات الواردة من الأشخاص المتأثرين بفعاليتك.
- تعليقات من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحاضرين وأعضاء الفريق والموردين، وربما تشمل استبيانًا لقياس الرضا
- توصيات لتحسينات مستقبلية
- تقييم أدائك وكيف أدت مساهمتك إلى تنفيذ فعالية جيدة التخطيط وفعال من خلال التخطيط والعرض ومهارات الإدارة والتحقق من الترتيبات، بما في ذلك التوصيات للتحسينات المستقبلية.
- مراجعة المخاطر والاحتياطات التي حددتها في بداية عملية التخطيط للفعالية. ما مدى فعالية تخطيطك لإدارة المخاطر؟ ما مدى فعالية خطط الطوارئ الخاصة بك؟ ما الذي كان بإمكانك فعله بطريقة مختلفة؟

حل، خلال المراجعة، جميع عناصر أدائك، وأظهر كيف تمت إدارة الإجراءات والعناصر المختلفة للفعالية وقيم المهارات التي طورتها أو تحتاج إلى مزيد من التطوير. راعي مدى مساهمة خططك الأولية في نجاح الفعالية.

## تمرين تقييمي 4.3 متابعة

## التخطيط

- سأراجع ما تعلمته – ما المهارات التي طورتها والتي يجب أن أدرجها؟
- سأخطط لكيفية الحصول على تعليقات من أصحاب المصلحة.
- سأقرر كيفية مقارنة نتائجي بأهدافي وغاياتي الأصلية.
- سأقرر كيفية تقييم الأمور المتعلقة بأعمالي. سأحدد كلمات الأوامر التي ستساعدني.
- سأراجع المخاطر التي حددتها وأحلل خططي للطوارئ. سأصدر حكمًا بشأن فعاليتها.

## التنفيذ

- سأقرر كيفية كتابة تقريري. سأفكر في المقدمة والعناوين.
- سأتحقق من دقة النحو والصرف والإملاء.
- سأفكر في كيفية التأكد من أن تقريرتي مفهوم لشخص آخر.

## المراجعة

- لقد قيمت مهاراتي في التدقيق اللغوي.
- لقد قيمت مدى احترافية العرض التقديمي الخاص بأعمالي.
- لقد حللت ما الذي يمكنني فعله بشكل مختلف في المرة القادمة لضمان التحسين في المهام المستقبلية.



# فكر في المستقبل

## ماريتا يانسن مُنظِّمة فعاليات

أعمل في مجال التسويق والفعاليات منذ أكثر من 10 سنوات، ما يعني أنني عندما أنظم إحدى الفعاليات، لا أفكر في التخطيط للفعالية نفسها فحسب بل أفكر أيضًا في التأكد من أن الحملات التسويقية مناسبة لجذب الكثير من الاهتمام من الأشخاص الذين يرغبون في حضور الفعالية. الجزء الذي يمثل الجزء الأكبر من الدور الذي أقوم به هو التنظيم، إذ لا يمكن ترك أي شيء للصدفة ويجب أن أتأكد من أن كل مشكلة محتملة قد أخذت في الحسبان مسبقًا. في ضوء الدور الذي أقوم به، خططت لفعاليات صغيرة جدًا يبلغ عدد حاضريها ما يقرب من 30 شخصًا، بما يشمل حفلات عشاء خاصة مع متحدثين حصريين، وقد نُظِّمت فعاليات في نادٍ لكرة القدم، وكانت أكثر تعقيدًا بكثير. كان التواصل ضروريًا مع جميع أنواع الأشخاص في وسائل الإعلام، بما في ذلك التلفزيون والراديو وكذلك وسائل التواصل الاجتماعي، مثل موقع إكس (المعروف سابقًا بتويتر). أحيانًا، يسألني الناس عن النصائح المثلى التي يمكنني أن أقدمها لهم عند التخطيط لفعالية، فأخبرهم: التنظيم ثم التنظيم ثم التنظيم؛ فإذا كنت منظمًا وتنفذ تخطيطًا جيدًا مسبقًا، لن ترتكب حينها أي أخطاء لأنك فكرت في كل مشكلة أو عائق يُحتمل وقوعه، وقد أجريت الترتيبات للتعامل معها، من المهم أيضًا أن تجهز قائمة بالتذكيرات والنصائح التي تأخذ بها عند التخطيط لإحدى الفعاليات.

## تركيز مهاراتك

### دور منظم الفعاليات

يحظى دور منظم الفعاليات بأهمية بالغة في أي فعالية، إذ تُعتبر مهارات التخطيط والتواصل الشخصي والتواصل مهارات مهمة للغاية.

- ما مهارات التواصل الجيدة؟
- ما أهم المهارات عند التفاوض؟
- كيف يمكن استخدام مهارات التعاطف والعلاقات الودية عند تخطيط الفعالية؟
- فكر مليًا في تأثير سوء إدارة الوقت على سير الفعالية.

### نصائح يجب تذكرها عند التخطيط لإحدى الفعاليات

- ما الأهداف المرجوة من الفعالية؟
- كيف ستترك فعاليتك أثرًا إيجابيًا؟
- ما المخاطر التي تحتاج إلى إدارة دقيقة في أثناء الفعالية؟

فكر مليًا واكتب بالتفصيل جميع عناصر الفعالية في خطة واحدة بتدوين كل شيء والاحتفاظ بسجلات مناسبة.

# مسرد المصطلحات

**المستجيب** – الشخص الذي يقدم التعليقات، أي الشخص الذي يجيب على الأسئلة.

**معدل الاستجابة** – عدد الأشخاص الذين ردوا على الاستبيان إما ورقياً وإما عبر الإنترنت. كلما زاد عدد الأشخاص الذين يجيبون، بصفة عامة، زادت دقة النتائج.

**المخاطر** - احتمال حدوث ضرر ناجم عن مصدر الخطر.

**المؤسسة الاجتماعية** – هي مؤسسة تهدف إلى تحقيق مهمة اجتماعية أو بيئية وتسعى لتحقيق تأثير إيجابي في المجتمعات أو الأفراد باستثمار معظم الأرباح التي تحققها في القضية التي ترغب في تقديم المساعدة لها أو تحسينها.

**نسخة إلكترونية** – نسخة من مستند، مثل ملفات pdf، يمكن إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو تحميلها على موقع إلكتروني.

**أصحاب المصلحة** – أي شخص يتأثر بمؤسسة الأعمال، بما يشمل أصحاب المصلحة الداخليين، مثل: أعضاء فريق العمل وأصحاب المصلحة الخارجيين، مثل: العملاء.

**تعدد المهام** – الحالة التي تُنفَّذ فيها أكثر من مهمة في الوقت نفسه.

**التواصل المهني** – عملية ربط مجموعات من الأشخاص معاً، مثل المهنيين في مجال الأعمال.

**المراقب** – منظم الفعالية، وهو الشخص من يخضع للمراقبة.

**المراقب** – الشخص الذي يشاهد منظم الفعالية.

**تكلفة الفرصة البديلة** – تكلفة اتخاذ قرار واحد على حساب قرار آخر، على سبيل المثال، تكلفة الفرصة الضائعة إذا أنفقت أموالك على أحد الأماكن، ما يعني أنه لا يمكنك إنفاقها في مكان آخر.

**تقديم الطعام في الخارج** – الحالة التي لا تقدم فيها المؤسسة التجارية التي توفر مكان الفعالية خدمات الضيافة بنفسها.

**تأمين المسؤولية العامة** – هو تأمين يقدم تغطية للتكاليف إذا تعرض أحد الأفراد لإصابة شخصية أو تضررت ممتلكاته في أثناء وجوده في مكان أو فعالية.

**العلاقة الودودة** – هي علاقة جيدة تجمع بين الناس ويتواصلون فيها جيّداً ويفهمون كيفية عمل كل منهم.

**الأجواء** – المناخ العام في الفعالية.

**الحاضر** – الشخص الذي سيحضر إحدى الفعاليات.

**قناة الاتصال** – الطريقة المستخدمة للتواصل.

**خطة الطوارئ** – خطة احتياطية في حالة حدوث خطأ ما.

**التفويض** – تكليف شخص آخر بمهمة، عادةً ما يكون من أحد أعضاء الفريق، والوثوق به لإنجازها بالنيابة عنك.

**التعاطف** – القدرة على فهم مشاعر الآخرين.

**مجدي** – من احتمالية أو ترجيح نجاح أحد الأمور.

**النوع** – الأنماط أو الأصناف.

**مصدر الخطر** – أي شيء قد يسبب ضرراً.

**الفاتورة** – مستند يرسله المورد إلى مشتري البضائع مع شروط مرجعية للدفع، على سبيل المثال في غضون 30 يوماً، وفي بعض الأحيان يمكن إرسال الفواتير بعد انتهاء الفعالية، لكن بالنسبة للمؤسسات التجارية الصغيرة فغالباً ما يُطلب دفعها مقدماً أو عند التسليم.