

مقرر تنظيم الفعاليات والأحداث
الخاصة

**Organizing special events
and occasions**

Prepared by Dr. Sanaa Hashem Alshowa

MKT 411

Organizing special events and occasions

Fifth Lecture



الإدارة اللوجستية للفعاليات

Fifth Lecture

MKT 411

Organizing special events and occasions

Prepared by
Dr. Sanaa Hashem Alshowa

المحتويات

- ١- اختيار المكان.
- ٢- إدارة الموردين.
- ٣- الإضاءة والصوت والتجهيزات التقنية.
- ٤- النقل والاستقبال.

مخرجات التعلم: Learning Outcomes

فى نهاية المحاضرة سيكون الطلاب قادرين على:

- فهم الركائز الأساسية للإدارة اللوجستية للفعاليات.
- كيف أستطيع اختيار المكان المناسب لفعالياتي.
- كيف أدير سلاسل الإمداد والمشتريات للفعالية.
- كيف أضمن عمليات النقل والاستقبال وتدفق الحشود.
- كيفية إدارة المخاطر اللوجستية للفعالية.

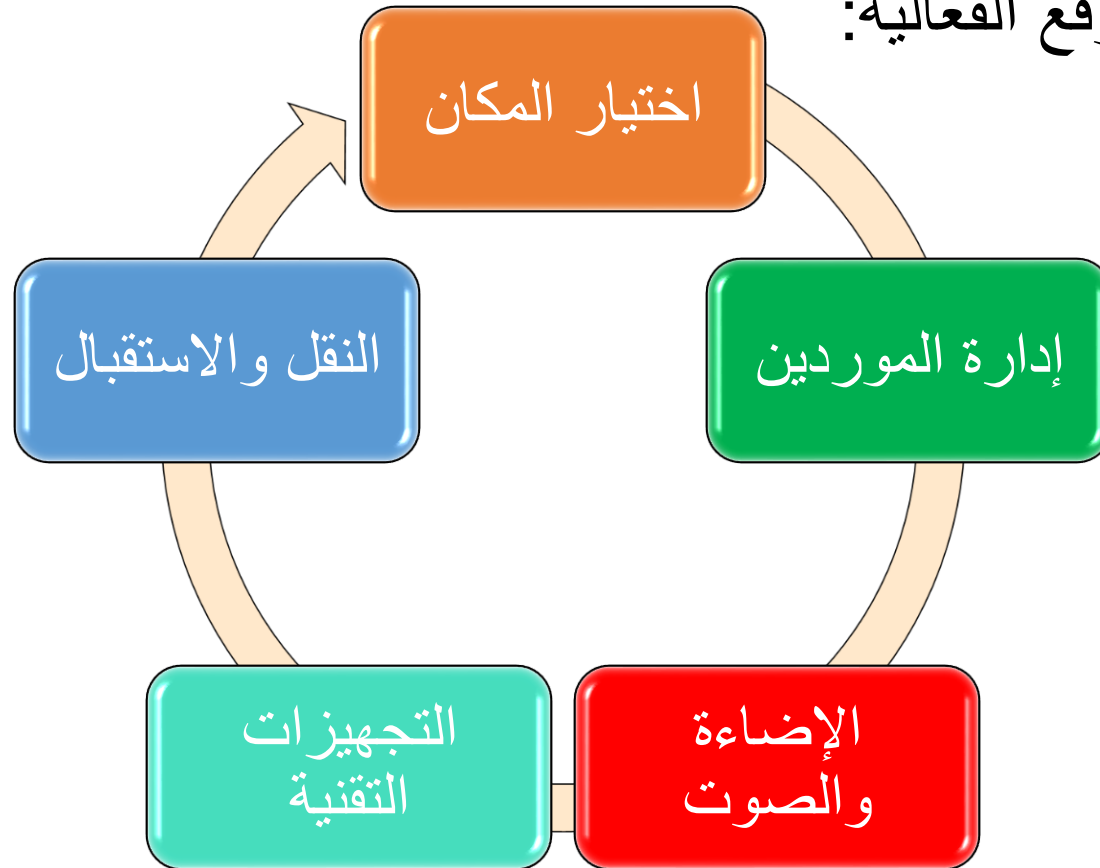


في عالم الفعاليات الإبداع هو الروح، ولكن اللوجستيات هي العمود الفقري بدون تخطيط دقيق لسلاسل الإمداد وإدارة الموقع، وحركة الحشود. يظل الإبداع مجرد فكرة حبيسة الورق. لذلك سنناقش في هذه المحاضرة كيف نحول الخطط التشغيلية المعقدة إلى واقع ملموس، وكيف نطبق استراتيجيات الكفاءة لضمان نجاح الفعالية من الفكرة وحتى خروج آخر زائر.



الركائز الأساسية للإدارة اللوجستية للفعاليات:

إدارة اللوجستيات هي عملية التخطيط والتنفيذ والرقابة على تدفق الأفراد والمعدات والخدمات من نقطة المنشأ إلى موقع الفعالية:

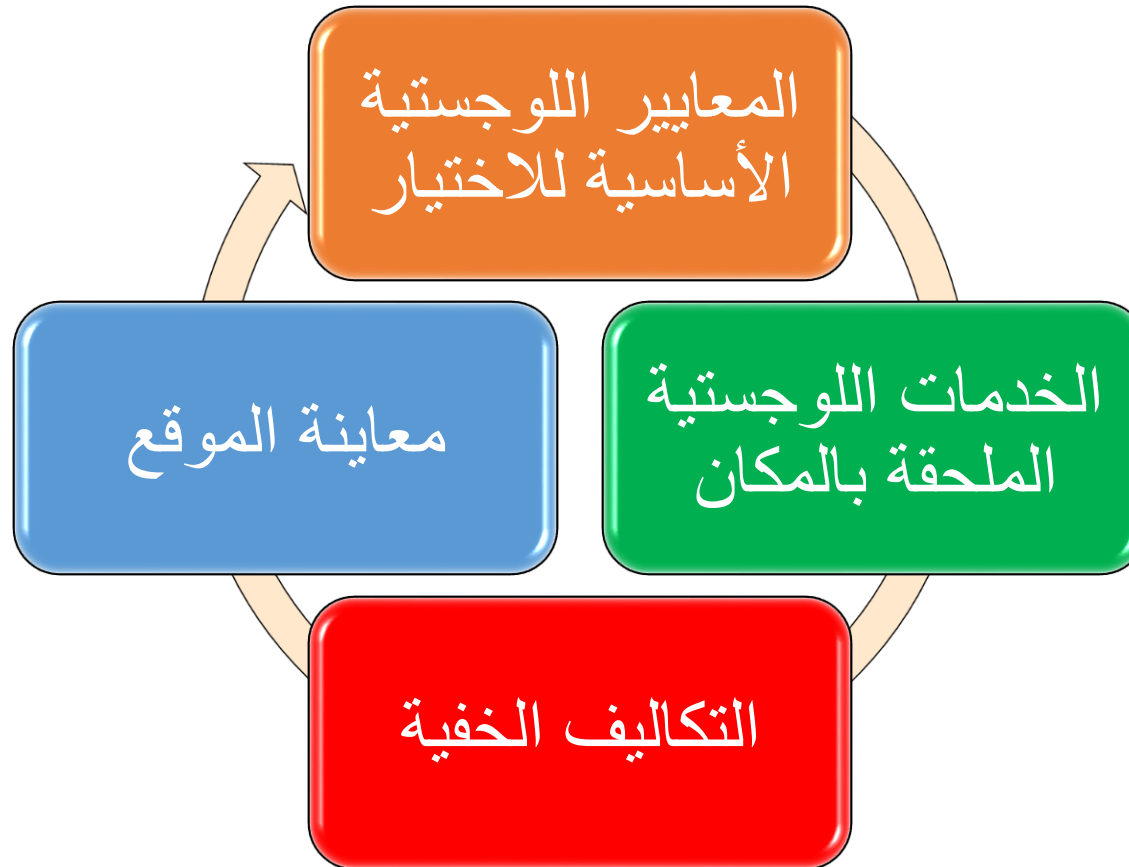


اختيار المكان:

في اللوجستيات المكان هو المنصة التي ستتحرك عليها كل التدفقات (بشر، معدات، معلومات)، لذلك يُعدّ المكان العمود الفقري للوجستيات الذي سيحمل كامل جسد الفعالية.



اختيار المكان



المعايير اللوجستية الأساسية للاختيار:

عند تقييم أي موقع يجب النظر إليه من خلال العدسات الآتية:

(١) الموقع الجغرافي وسهولة الوصول:

✓ القرب من المواصلات: هل يسهل الوصول إليه عبر المطارات،

محطات القطار، أو النقل العام؟

✓ حركة المرور: هل يقع في منطقة تعاني من ازدحام خانق وقت الفعالية.

✓ مواقف السيارات: هل يتوفر عدد كافٍ من المواقف، وهل تتوفر خدمة

؟Valet



المعايير اللوجستية الأساسية للاختيار:

(٢) السعة والمساحة:

قاعدة المساحة المريحة: يجب أن يستوعب المكان العدد المتوقع من الحضور مع ترك مساحة لا تقل عن 1.5 متر مربع لكل شخص في حالة الوقوف أو وفقاً لتصميم المقاعد

توزيع التدفق: هل يسمح تصميم المكان بانسيابية الحركة بين القاعات؟ أو سيحدث تكديس عند المداخل؟



المعايير اللوجستية الأساسية للاختيار:

٣) البنية التحتية:

الأحمال الكهربائية: هل يتحمل المكان تشغيل شاشات LED ضخمة؟ أو أجهزة صوت متطورة دون انقطاع.

قوة الإنترنت: هل البنية التحتية تدعم اتصال مئات الأشخاص في وقت واحد.

أنظمة السلامة: توفر مخارج طوارئ واضحة وأنظمة إطفاء حريق حديثة.



الخدمات اللوجستية الملحقة بالمكان:

يجب فحص ما يوفره المكان داخلياً وما سنضطر لجلبه من الخارج:

خدمات الإطعام هل المكان يحتوي على مطبخ داخلي أم يسمح بموردين خارجيين (هذا يؤثر على تكلفة النقل وتنسيق الوجبات).

مرافق التحميل: هل يوجد مدخل واسع للشاحنات لتفريغ المعدات الثقيلة.

غرف العمليات: مدى توفر غرف جانبية لإدارة الفعالية، استراحة للمتحدثين، أماكن تخزين هدايا.



التكاليف الخفية:

أحياناً يكون سعر إيجار الموقع منخفضاً لكن تكون خلفه لوجستيات أخرى باهظة.

رسوم الخدمة والضرائب قد تصل إلى 15-25% إضافية.

الحاجة لتعديلات: إذا كان المكان يفتقر للإضاءة الكافية ستدفع مبالغ طائلة لاستئجار معدات إضافية.

تصاريح الموقع: بعض الأماكن العامة تتطلب رسوم تصاريح بلدية أو أمنية معقدة .



معاينة الموقع:

لا تكتمل اللوجستيات دون زيارة ميدانية حيث يجب التأكد من:

قياس أبعاد الأبواب والمصاعد (للتأكد من دخول المعدات).

فحص نظافة وجودة المرافق الصحية.

تجربة تغطية شبكات الجوال في الزوايا البعيدة.



إدارة الموردين

(١) تحديد الاحتياجات اللوجستية:

قبل البحث عن موردين يجب على المدير اللوجستي تصنيف الموردين إلى فئات:

موردو الخدمات الأساسية: المكان، التمويل، الصوت، الإضاءة.

موردو الخدمات المساندة: الأمن، النظافة، الشحن، الترجمة الفورية.

موردو الموارد الاستهلاكية: الطعام، الهدايا، المطبوعات، بطاقات الدخول.



مراحل اختيار الموردين

- لا يتم اختيار الموردين بناءً على السعر الأقل فقط بل وفق عملية لوجستية دقيقة
(١) طلب تقديم العروض: إرسال وثيقة مفصلة تحتوي على (التواريخ، الموقع، المواصفات التقنية الدقيقة)
- (٢) التقييم الفني: هل يمتلك المورد المعدات الكافية؟ هل لديه خبرة في فعاليات مماثلة؟
- (٣) التقييم الميداني: زيارة مستودعات المورد للتأكد من جودة صيانة المعدات (خاصة أجهزة الصوت والإضاءة).
- (٤) فحص الموثوقية: مراجعة سجل المورد مع عملاء سابقين (الالتزام بالمواعيد، جودة التنفيذ).



إدارة العقود والاتفاقيات

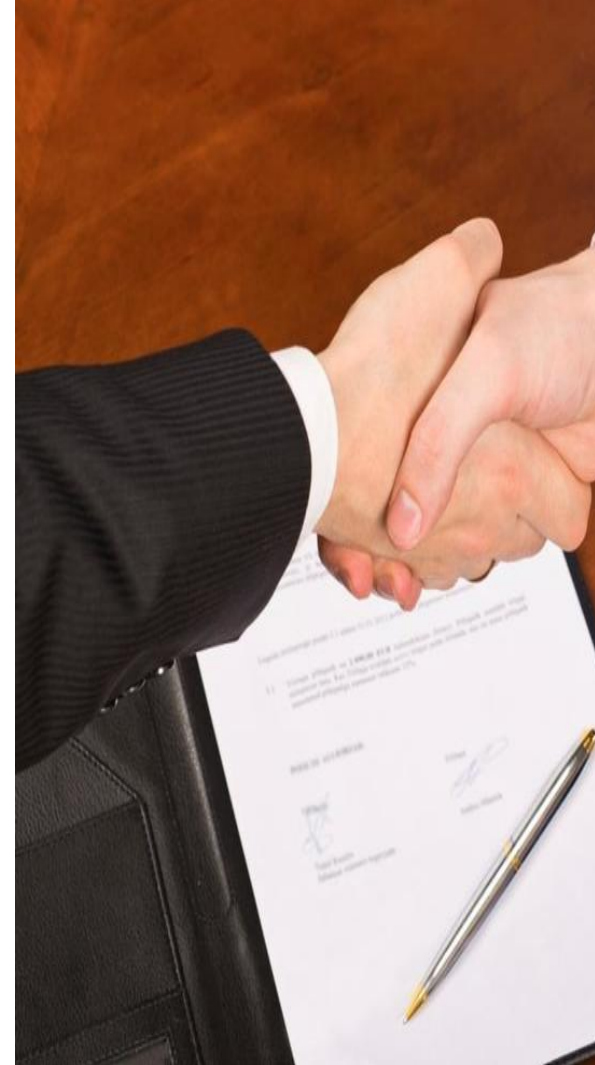
العقد هو الضمان اللوجستي الوحيد ضد المخاطر يجب أن يتضمن العقد ما يلي:

(١) نطاق العمل: وصف دقيق لكل مسار أو خدمة مقدمة.

(٢) مواعد التسليم والتركيب: متى يحق للمورد دخول الموقع؟ ومتى يجب أن يغادر؟

(٣) شروط الإلغاء والتعويض: ما العمل في حال تأخر المورد أو قدم خدمة دون المستوى.

(٤) اتفاقية مستوى الخدمة: معايير الجودة القابلة للقياس مثلاً (يجب تقديم الطعام ساخناً لـ 500 شخص في غضون 20 دقيقة).



التنسيق اللوجستي الميداني مع الموردين

يتمثل دورك كمدير لوجستي في قيادة الأوركسترا كما يلي:

(١) كتيب الموردين: تزويد كل مورد بملف يحتوي على (خريطة الموقع، نقاط التفريغ، تصاريح الدخول، أرقام الطوارئ)

(٢) إدارة المواعيد: تنظيم مواعيد ومواقف شاحنات الموردين لتجنب الازدحام عند بوابة التحميل.

(٣) تنسيق التداخلات: التأكد من أن فنيي الديكور لا يعيقون عمل فنيي الإضاءة



مرحلة ما بعد الفعالية

(١) تسوية الفواتير: ربط الدفعات النهائية بمدى الالتزام بالمعايير.

(٢) تقرير تقييم المورد: توثيق أداء المورد لنقرر (هل نكرر التعاون معه أم لا).

(٣) إعادة العهدة: التأكد من استلام المورد لكافة معداته دون الإضرار بموقع الفعالية



الإضاءة والصوت

في الإدارة اللوجستية لا نتعامل مع الصوت والصورة كفن فقط، بل كعملية إمداد وتجهيز وتشغيل معقدة :

التخطيط اللوجستي للصوت:

هدف اللوجستيات هنا هو ضمان وصول صوت نقي لكل حاضر في كل زاوية دون انقطاع:
(١) فحص الموقع:

✓ دراسة الصوتيات هل القاعة تسبب الصدى (الأسطح الزجاجية والرخامية تتطلب معالجة لوجستية مختلفة عن القاعات السجادية).

✓ توزيع السماعات: حساب المسافات لضمان عدم وجود مناطق ميتة لا يصلها الصوت



(٢) قائمة المعدات:

- ✓ الميكروفونات: توفير أنواع مختلفة (لاسلكي رأس المنصة) مع تأمين احتياطي بنسبة ٢٠% على الأقل.
- ✓ الميكسر: اختيار الجهاز الذي يستوعب عدد المداخل المطلوبة (موسيقى – متحدثين – فيديو هات).

(٣) اللوجستيات التشغيلية للصوت:

- ✓ إدارة الترددات: في الفعاليات الكبرى يجب التنسيق لضمان عدم تداخل ترددات الميكروفونات اللاسلكية مع أجهزة الأمن أو البث التلفزيوني.
- ✓ الطاقة الاحتياطية: تأمين موصلات كهربائية مستقلة للصوت لتجنب الضجيج الكهربائي الناتج عن الأجهزة الأخرى

التخطيط اللوجستي للإضاءة:

(١) أنواع الإضاءة المطلوبة:

- ✓ الإضاءة الوظيفية: إضاءة المنصة والممرات ومخارج الطوارئ.
- ✓ إضاءة الديكور: تلوين القاعة وهوية العلامة التجارية.
- ✓ إضاءة التركيز: لتتبع المتحدث أو تسليط الضوء على منتج معين.

(٢) الأحمال الكهربائية:

- ✓ هذه هي أكبر عقبة لوجستية يجب التأكد من أن قدرة هذه القاعة الكهربائية تتحمل عدد الكشافات.
- ✓ في حال عدم الكفاية يجب توفير مولدات كهربائية خارجية وتأمين مسار للكابلات لا يعيق حركة الجمهور.



سلسلة التوريد والتركيب:

تتضمن هذه المرحلة ثلاث خطوات حرجة من الجدول الزمني للفعالية:

مرحلة التنزيل: توفير مداخل واسعة ومصادر شحن وعمالة كافية لنقل الصناديق الثقيلة.

مرحلة التعليق: إذا كانت الإضاءة ستعلق في السقف يجب التأكد لوجستياً من نقاط التعليق المسموحة وأوزانها وتوفير رافعات

اختبار الجودة: يجب أن يتم قبل الفعالية بـ 4 ساعات على الأقل ويشمل اختبار جميع الوصلات والبطاريات.



الإضاءة والصوت



الاعتبارات البشرية:

اللوجستيات لا تكتمل بدون العقل المشغل:

مهندس الصوت: لموازنة المستويات ومنع الصفير.



فني إضاءة: لبرمجة تسلسل الإضاءة مع فقرات الحفل.

فريق الدعم الميداني: للتدخل السريع عند حدوث خلل في الميكروفونات اللاسلكية.

النقل والاستقبال

التخطيط اللوجستي للنقل:

الهدف هو ضمان انتقال الأفراد والمعدات بأمان وكفاءة وفي الوقت المحدد.

(١) فئات النقل في الفعاليات:

نقل الضيوف والمتحدثين: سيارات خاصة أو حافلات فاخرة.

نقل الجمهور: حافلات ترددية من نقاط تجمع محددة أو الفنادق إلى مقر الفعالية.

نقل المعدات: شاحنات لوجستية لنقل الديكور، أجهزة الصوت والمطبوعات.

(٢) تحليل المسارات:

تحديد المسارات: اختيار أسرع الطرق وأكثرها أماناً، ووضع خطة طوارئ من خلال مسارات

بديلة في حال وقوع حوادث أو ازدحام مروري مفاجئ.

توقيتات الذروة: جدولة التحركات لتجنب ساعات الذروة المرورية في الموقع.

إدارة الاستقبال والترحيب

الاستقبال هو الواجهة الإنسانية للفعاليات:
في المطار:

مكاتب الاستقبال: وضع منصة بداخل المطار تحمل شعار الفعالية
التخليص الجمركي والتأشيرات: التأكد من إنهاء كافة الإجراءات القانونية للضيوف الدوليين مسبقاً.
بروتوكول الاستقبال: تدريب الفريق على التعامل مع كبار الشخصيات (اللغات، السلوك، جدول الأعمال).
في موقع الفعالية:

نقاط النزول: تخصيص مسارات واضحة وسهلة للسيارات أمام مدخل القاعة.

إدارة الحقائب: توفير نظام لوجستي لنقل حقائب الضيوف من السيارات إلى غرف الفندق أو منطقة تخزين الأمانات.

التنسيق اللوجستي للإقامة

يرتبط النقل ارتباطاً وثيقاً بمكان السكن:

اختيار الفنادق: يجب أن تكون قريبة من مقر الفعالية لتقليل زمن النقل

مكتب المعلومات: توفير مكتب داخل الفندق للإجابة على استفسارات الضيوف حول مواعيد الحافلات والفعاليات.

أدوات التحكم والمراقبة اللوجستية:

لضمان عدم حدوث فوضى يستخدم المدير اللوجستي الأدوات الآتية:

بيان الرحلات: جدول دقيق يحتوي على أرقام الرحلات، ومواعيد الوصول وأسماء الضيوف.

نظام التتبع GPS: لمراقبة حركة الحافلات والسيارات في وقتها الحقيقي.

تطبيقات التواصل: مجموعات تواصل فورية بين السائقين وفريق التنسيق الميداني.

التجهيزات التقنية

اللوجستيات هي فن إدارة التدفقات والتقنية هي الأداة التي تضمن تدفق المعلومات، الأفراد والمشاعر بدون عوائق فالتجهيز التقني الجيد يقلل من الفوضى ويرفع من قيمة العلامة التجارية للفعالية.

(١) البنية التحتية للاتصالات:

شبكات واي فاي عالية الكثافة مع تخصيص شبكة للمنظمين مؤمنة وأخرى للحضور.

تقنية 5G، و6G الموضعية لضمان استقرار البث المباشر بجودة عالية.

أنظمة اتصال داخلي لربط فريق العمل (الإنتاج، الأمن، الإدارة) لحظياً.



تقنيات الصورة والصوت والإنتاج المرئي

شاشات LED بدقة متناهية ويفضل استخدام الشاشات المنحنية، أو الشفافة لإعطاء عمق للمسرح.

الصوتيات الذكية: توزيع الصوت بحيث يشعر الحاضر بخاصية الصوت المحيطي بغض النظر عن مكان جلوسه في القاعة..

الإضاءة البرمجية: ربط الإضاءة بجدول الفعالية الزمني لتتغير تلقائياً مع نوع الفقرة (هادئة للنقاش، حماسية للافتتاح) .



تقنيات إدارة الحشود للدخول

تسهيل حركة الناس هو جوهر اللوجستيات ومن التقنيات التي يمكن أن تعزز ذلك:

نظام RFID و NFC: أساور إلكترونية تُغني عن التذاكر الورقية وتسمح بالدخول السريع والدفع الإلكتروني داخل الفعالية.

أكشاك الخدمة الذاتية: لتقليل الطوابير عند الاستقبال.

خرائط التفاعل الحراري: كاميرات ذكية تحلل أماكن التجمعات لتوجيه المنظمين لفك الازدحام.



إدارة المخاطر اللوجستية

المخاطر اللوجستية: هي مجموعة الأحداث غير المتوقعة والتي تؤثر على تدفق الموارد (أفراد، معدات، معلومات) وتؤدي إلى تأخير الجدول الزمني، أو تجاوز الميزانية، أو تهديد سلامة الحضور.



أنواع المخاطر اللوجستية

يمكن تصنيف المخاطر التي تواجه اللوجستيين إلى أربعة أنواع:

(١) مخاطر البنية التحتية والتقنية: مثل اقطاع التيار الكهربائي المفاجئ، تعطل شبكة الإنترنت، والذي يُعدّ من الخاطر الجسيمة في فعاليات اليوم.

(٢) مخاطر سلاسل الإمداد والموردين:

✓ تأخر وصول الشاحنات بسبب الازدحام، أو الحوادث.

✓ اعتذار المورد في اللحظة الأخيرة.

✓ تلف المعدات أثناء النقل.

أنواع المخاطر اللوجستية

٣) مخاطر الموقع والحشود:

- ✓ تدافع الحشود عند المداخل.
- ✓ سوء الأحوال الجوية (وخاصة في الفعاليات الخارجية).
- ✓ عدم كفاية المسارات اللوجستية لإخلاء الطوارئ.

٤) المخاطر التشغيلية والبشرية:

- ✓ إضراب العمال أو نقص الكادر التشغيلي.
- ✓ وقوع إصابات عمل أثناء التجهيز.

دورة إدارة المخاطر

لا تدار المخاطر بالصدفة بل عبر منهجية علمية:

(١) تحديد المخاطر: من خلال عصف ذهني مع فريق العمل لتوقع كل السيناريوهات السوداوية.

(٢) تقييم المخاطر: من خلال استخدام مصفوفة المخاطر لترتيب الأولويات بناءً على:

- ✓ الاحتمالية: ما مدى فرصة حدوث الخطر؟
- ✓ الأثر: ما مدى الضرر الناتج في حال حدوثه؟

دورة إدارة المخاطر

(٣) خطة الاستجابة وهنا نضع الحلول وغالباً تأتي في أربعة أنواع:

- ✓ التجنب: من خلال تغيير الخطة لتفادي الخطر تماماً.
- ✓ التقليل: من خلال وضع إجراءات تخفف من احتمالية الحدوث (مثل الصيانة الوقائية).
- ✓ النقل: من خلال تحويل الخطر لجهة أخرى (كالتأمين، أو تحويل المسؤولية للمورد).
- ✓ القبول: من خلال التعايش مع الخطر البسيط ووضع ميزانية طوارئ له.

(٤) المراقبة والمراجعة: من خلال مراقبة الخطر طوال فترة الفعالية للتدخل فور حدوثه:

إدارة الأزمات والاتصال اللوجستي

عند وقوع الخطر فعلياً تتحول الإدارة إلى إدارة أزمات من خلال:

- ✓ بروتوكول التواصل: من يتحدث مع من؟ (يجب أن يكون هناك خط اتصال مباشر بين مدير اللوجستيات والمدير العام.
- ✓ الشفافية مع الجمهور: من خلال إبلاغ الحضور بأي تأخير تقني بصدق وهدوء لمنع الذعر..
- غرفة العمليات: تأمين غرفة لإدارة الفعالية تعمل على اتخاذ القرارات بناءً على تقارير ميدانية وليس إشاعات.

سجل المخاطر اللوجستية للفعاليات الأكثر احتمالية

الخطر اللوجستي	الاحتمالية	الأثر	الاجراء الاستباقي الوقائي	خطة الطوارئ (ب)
انقطاع التيار الكهربائي	متوسطة	كارثي	حساب الأحمال بدقة + توفير مولدات للأجهزة الحساسة	تشغيل المولد الاحتياطي التلقائي فوراً
تأخر الموردين بالتسليم	عالية	كبير	وضع بنود جزائية في العقد + طلب التسليم قبل الموعد بمدة زمنية آمنة	الاحتفاظ بقائمة موردين بدلاء على أهبة الاستعداد بنفس المنطقة
تعطل شبكة الإنترنت	متوسطة	كبير	توفير خط إنترنت Fiber أساسي وخط آخر من مزود مختلف	استخدام أجهزة Cradle point تعمل بشرائح 5G لضمان استمرار البث والتسجيل
تكسد الجمهور عند المدخل	عالية	متوسط	تصميم مسارات دخول متعددة + استخدام نظام تسجيل إلكتروني سريع	فتح بوابات إضافية فوراً وتحويل المسارات عبر فريق التنظيم الميداني.

الخطر اللوجستي	الاحتمالية	الأثر	الاجراء الاستباقي الوقائي	خطة الطوارئ (ب)
سوء الأحوال الجوية	متوسطة	كبير	متابعة النشرات الجوية + اختيار خيام مقاومة للرياح والأمطار	نقل الفقرات الرئيسية لمكان مغطى
نقص في كادر العمل الموظفين	متوسطة	متوسط	التعاقد مع شركة عمالة إضافية بنسبة 15% زيادة عن الحاجة	إعادة توزيع المهام وتكليف المشرفين بالمهام التشغيلية العاجلة
تلف المعدات أثناء النقل	منخفضة	كبير	التأمين على المعدات + الفحص اللحظي أثناء الاستلام	توفير قطع غيار للمعدات الحيوية.
تسمم غذائي أو سوء جودة الطعام	منخفضة	كارثي	اختيار مورد مرخص + فحص الشهادات الصحية والحفظ	وجود فريق طبي ميداني + التعاقد مع مطعم بديل لتوفير وجبات
ضياع أو سرقة مقتنيات تقنية	متوسطة	متوسط	تعيين حراسة أمنية لمنطقة المعدات + نظام جرد دقيق	تفعيل التأمين فوراً والاعتماد على المعدات الاحتياطية المتوفرة
عدم ملائمة الموقع للمعدات	منخفضة	كبير	زيارة ميدانية للموقع وقياس الأبواب والارتفاع قبل	تعديل تصميم المسرح أو الديكور ميدانياً ليتناسب مع المساحة المتاحة



موضوعات المحاضرة القادمة

ستتمحور المحاضرة القادمة حول الأمور الآتية:

- الميزانية والتمويل:
- ✓ إعداد الميزانية.
- ✓ ضبط التكاليف.
- ✓ مصادر التمويل والرعاية.
- ✓ التقييم المالي للفعالية.





Thank You