

**دور مهارات إدارة المراسم
في المنظمات السياحية والفندقية
(دراسة وصفية)**

***The Role of ceremonies management skills in
tourism and hotel organizations
(Descriptive study)***

م. د. محمد عودة حسين

م. م صلاح مهدي الكعفور

الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية

المستخلص

ادارة المراسم قد دخلت في مجال الفنادق والسياحة كإدارة، لتوضيح كيفية التعامل مع ضيوف وسياح المنظمة الفندقية والسياحية من خلال استخدام المهارات الذاتية والفنية والانسانية في مجال فن الاستقبال وتقديم الخدمة الفندقية والسياحية.

Abstract

The ceremonies management has entered the field of hotels and tourism as management, to clarify how to deal with guests and tourist of the hotel and tourism organization Through the use of self-technical and technical skills in the art of reception and the provision of hotel and tourism service.

المقدمة

من الصعوبة على المنظمات السياحية والفندقية كسب رضا الضيوف والسياح ما لم يكن هناك إدارة تسمى (إدارة المراسم) من خلال مهارات افراده تجيد تقديم احسن الخدمات وكيفية التعامل مع هؤلاء السياح والضيوف، لذا اصبحت مهارات افراد هذه الادارة محور ارتكاز قادرة على الابداع والارتقاء بالمنظمات السياحية والفندقية الى مستوى الطموح، فيجب على هذه المنظمات تنمية مهارات افرادها بما يخص مهام إدارة المراسم لتعامل مع الآخرين بالشكل الحسن لزيادة مردود الا وهو نجاح هذه المنظمات، فتناول البحث في الفصل الاول منهجية البحث وتضمن الفصل الثاني مفاهيم الدراسة في حين تناول الفصل الثالث دور مهارات إدارة المراسم في المنظمات السياحية والفندقية واخيراً تضمن الفصل الرابع النتائج والتوصيات.

الفصل الاول

منهجية البحث

مشكلة البحث:-من القضايا والمشاكل التي تواجه ادارات المنظمات الفندقية والسياحية مع السياح والضيوف هي مشكلة كيفية استقبالهم ومهارة التعامل

معهم . ويظهر هنا الدور الفعلي الايجابي لإدارة المراسم من خلال ترجمة ما يمتلكونه من المهارات العديدة الى تعامل يتسم بالرقى والتحضر وجعله شعار او مبدأ تسعى الادارة الى توظيفها في المنظمة السياحية او الفندقية مما تنعكس بدورها على ثقافة البلد .

حدود البحث:-ركز حدود البحث على الجانب النظري في تطبيق الفروض النظرية لتوظيف مهارات افراد ادارة المراسم في المنظمات الفندقية والسياحية.

هدف البحث:-تحليل دور مهارات ادارة المراسم للمساهمة في كيفية التعامل مع السياح والضيوف داخل المنظمات السياحية والفندقية من خلال ما يأتي:-

١- تحسين سمعة المنظمة الفندقية والسياحية من خلال التعامل الحسن مع الضيوف والسياح.

٢- زيادة نسبة الحفاظ على الضيوف واستمراريتهم كعملاء دائمين للمنظمة.

٣- اتاحة فرصة اكبر لزيادة وتنويع نشاطات الضيوف او السياح داخل المنظمة الفندقية من خلال تطبيق مهارات التواصل المباشر معهم بالاعتماد على خبراتهم في ادارة المراسم مما يعطي الضيف الشعور

وعقد الاجتماعات والمؤتمرات والانظمة والاعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقييد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلالها الزيارات والاستقبالات والحفلات والمآدب في داخل البلاد او في العلاقات الدولية او الدبلوماسية، وكذلك تشمل ادارة المراسم التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية والاجراءات المرافقة والدلالة والترجمة للوفود الاجنبية ... الخ (حسن، ٢٠٠٨: ٢٠).

واستناداً لما سبق ارتى الباحثان لتعريف اجرائي لإدارة المراسم السياحية والفندقية وهي (الاجراءات والاساليب والتنظيمات المتبعة التي تسود العلاقات المتبادلة الايجابية بين الضيوف والافراد العاملين في المرافق السياحية والفندقية وزيادة التناسق التام لكل تعامل).

ثانياً: - تطور المراسم والاتيكييت: -

لكل مجتمع طريقة حياته واسلوبه في التعامل مع الآخرين، وتختلف الاساليب باختلاف المجتمعات والموقع الجغرافي، فأفراد المجتمع الشرقي يختلفون عن أفراد المجتمع الغربي في معيشتهم، وفي الوقت نفسه يختلفون عن بعضهم البعض بطريقة التواصل مع بعضهم البعض وردود الافعال، ويحكم الكثير منها سلوك الآداب او ما

الطيب لتنويع نشاطه داخل الفندق من خلال استهلاكه لمجمل الخدمات المقدمة فرضية البحث:- يمتلك افراد ادارة المراسم مهارات يمكن استثمارها في المنظمات الفندقية والسياحية.

الفصل الثاني

مهارات إدارة المراسم

اولاً: - المفاهيم

١- المهارات Skills:-

هي ارتباط السلوك بالقدرات العالية في مواجهة المواقف بقدر من الفاعلية من خلال الاداء المميز متمثلة بالسرعة والدقة والسلاسة (المطيري، ٢٠١٠: ٧).

٢- المراسم Ceremonies:-

ان المراسم بالمعنى الحرفي اللغة (السلوك بالغ التهذيب) وهي اشارة الى شدة التمسك بالتقاليد او الاعراف في اتباع قواعد السلوك المهذب . او هي مجموع الاجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تقوم على قواعد دولية او عامة او بناء على العرف الدولي الاجتماعي (دراكه، وآخرون، ٢٠١٤: ١٧).

٣- ادارة المراسم ceremonies

-:management

هي مجموعة الاجراءات والتنظيمات والاساليب المتبعة في قواعد الاسبقية

يعرف بـ (الاتيكييت) وطالما ارتبطت هذه الكلمة بما يعرف بـ (المراسم) (المشهداني، ٢٠١٣: ٧٥).

يعني (المراسم) في المصطلح الشائع التقليد او القاعدة، كما تعني كلمة (الاتيكييت) الذوق ومراعاة شعور الآخرين، وقد نشأ المصطلح بشكل عام في اطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري في المجتمعات المتحضرة وتحديداً عند الطبقة الراقية لهذه المجتمعات، ثم تطور استخدام المصطلح ليشير الى مجموعة القواعد التي تضبط سلوك مجموعة من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور هام في عملهم، ووفق هذا المعنى اصبحت قواعد المراسم مألوفاً ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء، وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفي المنظمات والمؤتمرات الدولية، وكلما اتسع نطاق المعاملات الدولية، اصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق اكثر اتساعاً واستخداماً، مثل التحية البحرية، والتحية العسكرية للقوات المسلحة للدول المختلفة، ورموز تحية الموتى والقتلى، ثم الاعراف والمراسم والاتيكييت في مجال

الزيارات والممارسات الدبلوماسية المختلفة (شحرور، ٢٠١٣: ٦٨).

ثالثاً:- ادارة المراسم علم وفن

١- العلم (Science):- هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها والعلم محكوم بمنهجية واضحة. فأن الادارة فهي علم من حيث اعتمادها على البحث العلمي في بعض المجالات المهمة مثل التخطيط والتنظيم والدراسات السلوكية والعلاقات الانسانية واتخاذ القرارات واستخلاص نتائج يمكن القياس عليها (حسن، ٢٠٠٨: ٢٦).

٢- الفن (Art):- هو الوصول الى النتائج المثمرة من خلال تطبيق المهارة، لذا كل ما يتعلق بالأمور التطبيقية يعد فن.

والادارة فن لأنها تعمل في ظروف وعوامل اجتماعية وحضارية معينة كما وتهتم بالعنصر البشري الذي تحكمه العادات والتقاليد والسلوكيات والتصرفات المختلفة (William, 1980: 23).

وعليه فأن ادارة المراسم علم تطبيقي قائم على اساس ممارسة تطبيق القواعد السلوكية والدبلوماسية والاتيكييت في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم.

وبالتالي فإن ادارة المراسم علم وفن في آن واحد والعلاقة بينهما علاقة طردية فكلما زادت المعلومات المعرفية لدى الموظفين في ادارة المراسم زاد من مهارتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب (حسن، ٢٠٠٨: ٢٨).

رابعاً: -مهارات ادارة المراسم

١-المهارات الشخصية :-

وتعني قدرة الشخص على التعامل مع الآخرين بما يتعامل مع نفسه من خلال استغلال المعرفة بقدراته العقلية والمهارية والسيطرة الكاملة على مشاعره الذاتية وعواطفه وضبط النفس، فضلاً عن قوة الارادة والثقة من اجل امكاناته في اتخاذ القرارات الصحيحة (العجمي، ٢٠١٠: ٢١٠).

وتشمل المهارات الذاتية بما يأتي:-

أ- الجسدية:- وهي كل ما يتعلق بالجسد كالقامة والهيئة وغيرها وتعتبر هذه السمة بالقوة البدنية والنشاط والقدرة على التحمل، اذ تشكل ٩٣٪ من مجريات الامور الحياتية هي باستخدام التعبيرات والاشارات المعبرة سواء كانت بالأيدي او بالرأس او الوجه او القدم... فستخدم هذه التعبيرات في شرح واعادة والتأكيد وتنظيم الاتصال الشفوية والكتابية، وتعامل

التعبيرات والاشارات بشكل مباشر مع عواطف واتجاهات مشتركة بين اطراف عملية الاتصال(هيكل، ٢٠٠٦: ٢٣٤).

ب- العقلية:- وهي الاستعدادات الفكرية والاتجاهات العلمية والعادات الذهنية لدى الاشخاص، اذ يعتبر الذكاء من اهم قدرات العقل في ادارة المراسم، وهناك صلة مترابطة ما بين الذكاء والنجاح، اذ يرتبط الذكاء بالقدرة على التخيل والتصور وكلاهما يساعد افراد الادارة في حل المشكلات وكيفية مواجهتها ورؤية الموقف الاداري ككل والتنبؤ بالتغيرات (الرشودي، ٢٠٠٢: ٤٦).

ج- الابتكار:- وهي احدى المهارات لرجل المراسم بتقديم الاقتراحات والانجاز والشجاعة فضلاً عن القدرة في حسم الامور والتوقع ولاسيما القدرة الابتكارية في توليد الافكار الجديدة في التوصل الى الحلول المناسبة (Moses, 1996: 85).

د- ضبط النفس:- وهي ادارة النفس بشكل يتلاءم مع نفس رجل المراسم قبل الآخرين من اجل كسبهم من خلال شخصيته، كما يظهر استمرارية الالتزام بتطوير الذات والمهنة (كوفي، ٢٠٠٠: ٧٧).

٢- المهارات الانسانية:-

- الفهم العميق والشامل للأمور.
- الايمان بالهدف.
- الحزم.

ج- تتميز بالمعرفة الفنية الفعالة والقدرة على التحليل في تبسيط الاجراءات المتبعة باستخدام الادوات والوسائل الفنية لإنجاز العمل.

وبتالي تعد المهارة الفنية هي مجموعة من العلوم التخصصية والمعرفية التي تدخل ضمن اطار المهام التي يعمل بها موظف ادارة المراسم (دانيال، جولمان، وآخرون، ٢٠٠٤: ٧٥)

الفصل الثالث

دور مهارات ادارة المراسم في المنظمات

السياحية والفندقية

وفي الآونة الاخيرة زاد الاهتمام بادارة المراسم في مجال السياحة والفنادق كإدارة لتوضيح كيفية التعامل مع الآخرين (التعامل مع السياح وضيوف الفنادق) ومن خلال الرحلة الطويلة التي استغرقها مصطلح المراسم عبر القرون، ومن خلال ممارسات الجماعات البشرية المختلفة استقرت مجموعة من القواعد التي تتناقلها وتدارسها الاجيال، وان قواعد المراسم والاتيكيت قد اصبحت في معظمها قواعد

وهي فن التعامل مع الآخرين وفق قدرة الشخص على بناء علاقات طيبة مع الناس بما توصل اليه من معرفة باتجاهاتهم وميولهم وتقبل اقتراحاتهم، والفهم لقدرتهم ودوافعهم، لهذا على رجل المراسم الوصول جاهداً بتقليل النظرة السلبية لدى السياح والضيوف اتجاه المنظمة الفندقية او السياحية التي يعمل بها(العجمي، ٢٠١٠: ٢١١).

٣- المهارات الفنية:- وهي المعرفة المتخصصة بالقدرة على تحليل النشاطات المتعلقة بالإعمال من خلال تناول الطرق المطلوبة لمحاوّر هذه الاعمال، والمهارة الفنية للإفراد ادارة المراسم بإمكانهم استعمال المعلومات وتحليلها ومعرفتهم للطرق والوسائل المتاحة بإنجاز العمل ومن الخصائص المهمة للمهارة الفنية هي بما يأتي (الظاهر، ٢٠١٠: ٦٥):-

أ- أكثر تحديداً من المهارات الاخرى اذ يمكن التحقق من توافرها لدى رجل المراسم بسهولة لأنها واضحة اثناء عمله.

ب- اسهل في اكتسابها وتنميتها من المهارات الاخرى ومن اهم السمات المرتبطة بها:

- القدرة على تحمل المسؤولية.

عالمية، فان جزءاً مهماً منها لا يزال، وسيظل كذلك يحمل الطابع الخاص بكل دولة، مما يعني ان قواعد المراسم والاتيكت العامة تسمح ببعض الخصوصيات وفق تقاليد المجتمعات وتطورها وبما لا يخل بهذه القواعد العامة (المشهداني، ٢٠١٣: ١٢٥).

لذا تحتاج المنظمات السياحية والفندقية لتكوين وبناء سمعة الى الكثير من المهارات الادارية والاتصالية من قبل الافراد العاملين في ادارة المراسم للمنظمات الفندقية والسياحية، كون هذه الادارة تعد بمثابة واجهة للمنظمة فالعاملون في ادارة المراسم هم اول وآخر من يلتقي بهم الضيوف والسياح القادمين للمنظمة الفندقية والسياحية كما ان تنظيم الاحداث الخاصة من مسؤوليات ادارة المراسم وهذه الاحداث ينبغي ان تنظم وفقاً لمراسم واتيكت حسب الانظمة السلوكية المتبعة في المكان الذي تنظم فيه ولا سيما الالتزام الكامل بأدب السلوك، وقواعد الاتيكت والالتزام بهذه الانظمة يجب ان يشمل كافة أنشطة ادارة المراسم بدون استثناء (حداد، ٢٠١٢: ١١، ج ١). وان ادارة المراسم في المنظمات السياحية والفندقية تتطلب:-

- المعرفة المسبقة بخصائص وسلوك الضيف او السائح.
- المعرفة بطرق الاتصال ووسائله.
- المعرفة بقواعد المراسم والاسبقية والاعراف وتقاليد المجتمع المحلي و المجتمعات الاخرى.
- المعرفة بالثقافة الخاصة والعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي والسياحي.

لذا تسهم مهارات إدارة المراسم في الأنشطة الاتصالية التي تؤدي الى توثيق العلاقات الرسمية او الاجتماعية، والتي تؤدي الى تسهيل مهمة المنظمة الفندقية والسياحية في علاقتها مع ضيوف وسياح المنظمة ولا سيما في احداثها المختلفة ويمكن توضيح هذه العلاقات من خلال الاتي.

اولاً:- علاقة مهارات ومهام ادارة المراسم في المنظمة السياحية او الفندقية (حجازي، ٢٠٠٤: ٢٩) وهي كما يأتي:-

- ١- ترتيب وتنظيم وإعداد برامج زيارات الوفود بما يتناسب اهمية ووقت ومدة الزيارة.
- ٢- استقبال وتوديع ومرافقة الشخصيات الوفود وتقديم التسهيلات اللازمة لهم.

١- الابتسامة **The smile**: تلعب الابتسامة دوراً أساسياً في القطاع الفندقي والسياحي والدليل على ذلك القول الصيني الشهير (الرجل الذي لا يعرف الابتسامة لا يستطيع ان يدير مخزناً)، فالابتسامة تريح الضيف وقد تكون بديلاً عن بعض الكلمات مثل:

- انا مسرور لاستقبالك.

- شكراً لاختيارك منظمنا.

- انا مسرور بخدمتك.

اذ ان مناخ الرضا المعبر بالابتسامة يوحي بالثقة لضيف او السائح، ويجب ان تكون عفوية آتية مع صفاء القلب والنفس.

٢- النظرة **Outlook**: هي قناة الاتصال بين شخصين اذ يشعر الضيف او السائح بالراحة، وتعبّر بها ايضاً عن اهتمامك به حتى ولو كنت منشغلاً بضيف اخر فالنظرة والابتسامة توصلان له اهتمامك في اقرب وقت ممكن.

٣- الحركات **Movements**: بإمكان الحركات ان تعبر وتوطد الصلة بين اثنين او تعبر عن الملل. لذا عند وجود الضيف يجب تجنب الوقوف امامه مكتوف الايدي فهذه الحركة تعبر عن الغضب والتوتر، فعلى موظف المراسم ان

٣- حجز الاماكن الخاصة بالسكن ووسائل النقل بما يتناسب برنامج الزيارة.

٤- مرافقة الزوار ومدهم بالمعلومات والتسهيلات اللازمة.

٥- اعداد قوائم الاعياد والمناسبات لتقديم التهاني.

٦- اعداد الترتيبات اللازمة للحفلات وماآدب الطعام.

٧- تحديد نظام الاسبقيات وقواعد الاتيكيت.

٨- الاشراف على كل ما له علاقة بالقواعد والتقاليد الرسمية في المناسبات.

٩- تقديم خدمات الدخول والخروج وتقديم خدمات التوصيل والنقل... الخ.

١٠- اعداد ترتيبات الاجتماعات والمؤتمرات الدولية والمحلية.

١١- اعداد وتنظيم لمراسم وضع اكاليل الزهور واداء اليمين للمسؤولين الجدد.

ثانياً: علاقة صفات ومهارات موظفي ادارة المراسم في المنظمات الفندقية والسياحي:

وهناك ارتباط وثيق ما بين المهارات والصفات الاساسية يجب ان يتحلى بها افراد ادارة المراسم اثناء استقبال الضيوف او السياح ومنها :- (حداد، ٢٠١٢: ٧٥-٧٧

ج ٢)

يرحب بأيدي مفتوحة معبرة عن حسن الاستقبال والاستعداد لخدمته.

٤- الصوت **The sound** :- النبرة الصوتية يجب ان تكون معبرة لا مملة وعدائية ولتزيد ثقة الضيف او السائح بك عليك التكلم بصوت منخفض، اما لأقناعه بشراء شيء ما فعلى الصوت ان يكون حماسياً ايجابياً ومرتفعاً قليلاً فالنبرة الصوتية تقنع الضيف او تعبر له عن مدى الاهتمام به.

فيجب تفهم كل ضيف او سائح والتكلم معه حسب سنه وشخصيته فالمسن يتطلب وقتاً اكثر من غيره للتفاهم معه وببطء، واللفظ السليم الجيد يسهل التفاهم.

٥- اللغة **The language** :- تعد الكلمات الاولى في الاستقبال الفندقي والسياحي تفوق اهمية العشرة آلاف التالية، فلغة التفاهم يجب ان تكون بسيطة بعيدة عن التكلف ومعبرة لان الهدف منها فقط التفاهم بوضوح.

ففي مجال العمل السياحي والفندقي عليك تجنب الكلمات الاتية: لا- ابدأ- مستحيل . اذ علينا توفير جو مريح ومن الافضل ان نسأل الضيف او السائح بأسلوب لطيف وندعه يقول (نعم) (أتجد من المعقول...؟)(اتفضل هذه الطاولة ؟).

والطريقة المفضلة للوصول الى ما نريده من الضيف هو تجنب الجدل لان الضيف يتشبث برايه. كم يجب الاهتمام بخدمته بطريقة جيدة لأنها تظهر صورة المنظمة الناجحة والمحترمة.

٦- الشكل الخارجي **Outside Look**:- ان الشكل الخارجي لموظف المراسم يلعب دوراً مهماً ويوحي بأشياء كثيرة لدى دخول الضيف الى المنظمة الفندقية او السياحية، لذا يجب ان تكون ملابس موظف المراسم متناسقة مع طبيعة العمل الفندقي والسياحي سهلة الاستعمال ونظيفة مثل:-

- الاحذية يجب ان تكون بحالة جيدة ونظيفة.
- نظافة الايدي والاطافر والاسنان مهمة وراحة الفم زكية ويكون الشعر مسرحاً وبحالة جيدة طوال مدة الخدمة ولا يستحب استعمال الجل للشعر.

- لبس المجوهرات فيقتصر على خاتم الخطوبة او الزواج فقط.

ثالثاً:- علاقة مهارات ادارة المراسم في فن خدمة الضيوف او السياح ان من اهم اسبقيات المنظمات الفندقية والسياحية التي اصبحت في قمة النجاح هو

في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول في المنظمة الفندقية او السياحية فيكون دور موظف المراسم بأن يعرف ما يأتي (Denhardt,1997:35):

١- معرفة المكان المخصص لاستقبال الضيوف مسبقاً.

٢- يسير مع الضيف متقدماً بخطوة او خطوتين على الضيف حتى اذا اراد الضيف منه شيئاً لا يلتفت وحتى يستطيع موظف المراسم القيام بإعمال الدلالة.

٣- عند الوصول الى الباب فاذا كان مغلقاً يقوم بفتحه الموظف المرافق باليد اليسرى ويستدير بجانب الباب ليفسح المجال لدخول الضيف بعد ان يقدمه الى المسؤول ويشير الى الضيف بمكان الجلوس ويكون دائماً على يمين المسؤول.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

توصل الباحثان إلى عدد من النتائج وهي كما يأتي:-

١- اظهرت الدراسة ان للمهارات التي يمتلكها افراد ادارة المراسم دوراً مهماً جداً في المنظمات السياحية والفندقية في كيفية التعامل الحسن مع الضيوف والسياح القادمين الى المنظمة الفندقية او السياحية.

مهارة فن خدمة الضيوف او السياح والتميز في خدمتهم يعد اساس النجاح المكتسب للمنظمة، وهناك احصائية عالمية لأسباب ترك الضيوف او السياح المنظمة الفندقية او السياحية تتعلق بما يأتي:- (الفقي، ٢٠١٠: ١٨-١٩)

١- ١% من الضيوف يموتون.

٢- من ٤% الى ٦% من الضيوف ينتقلون الى مكان آخر.

٣- ٩% غير راضين بوجه عام.

٤- ٤% غير مسرور من المنتج عموماً.

٥- ٦٨% بسبب سوء الخدمة.

معنى هذا ان اجمالي النسب ٥٥% وهذه النسبة كافية لان تغلق اي منظمة فندقية او سياحية حتى لو كانت كبيرة.

واساس النجاح هو مهارة فن التعامل مع الضيوف، ويتحقق التميز عندما تتجاوز الخدمة توقعات الضيوف بالإداء الجيد. كما ان السلوك في طريقة استقبال الضيف هام جداً لتوفير الخدمة الجيدة، فالابتسامة والترحيب لها اثر ايجابي في نفس الضيوف.

رابعاً:- دور موظف ادارة المراسم في استقبال الضيوف الرسميين:

١- يوصي الباحثان بوجود ادارة مراسم في كل منظمة فندقية او سياحية مدربة تجيد فن التعامل مع السياح او الضيوف وفق معايير الاتيكيت والبروتوكول.

٢- ادخال الافراد العاملين في المنظمة الفندقية او السياحية لمن لديهم فكر ابداعي وقوة ذكاء في دورات تعليم فن التعامل مع الآخرين.

٣- تزويد الافراد العاملين في القطاع السياحي المعرفة بمهارات ادارة المراسم التي تعطي ارتفاع في فاعليتهم الذاتية والفنية والانسانية.

٤- زيادة الحوافز المادية والمعنوية من اجل استمرارية مهارات ادارة المراسم في هذه المنظمات.

٥- تشجيع افراد المنظمة الفندقية والسياحية في المبادرة بطرح الافكار والمقترحات التي تزيد من مهارات ادارة المراسم.

٦- اعطاء للأفراد العاملين في هذه المنظمات فرصة التعليم الاكاديمي الخاص مفردات ادارة المراسم لرفع مستواهم الثقافي والفني والانساني في التعامل مع الغير بشكل ايجابي.

المصادر

اولاً:- المصادر العربية

٢- ان المهارات تتحقق من خلال ادارة المراسم بمدى امكانات وقدرة هذه المهارات على التعامل مع الضيوف او السياح وفق طموحاتهم وتطلعاتهم .

٣- يتحقق نجاح المنظمة الفندقية والسياحية من خلال استمرارية الحفاظ على الضيوف او السياح والحد من تسربهم.

٤- بينت الدراسة ان امكانات بناء علاقات طيبة ما بين الضيوف او السياح والمنظمة السياحية من خلال مهارات التي تتمتع بها إدارة المراسم.

٥- يتحقق رضا السائح او الضيف من خلال الاستقبال الجيد من قبل افراد ادارة المراسم.

٦- تبين من الدراسة بأن افراد ادارة المراسم يعدون واجهة المنظمة السياحية او الفندقية لانهم اول وآخر من يلتقي بالضيوف او السياح.

٧- افراد ادارة المراسم يمتلكون كم من المعلومات عن ثقافة العديد من البلدان وتاريخهم الحضاري والاجتماعي والسياحي والاقتصادي وتوظيفها في كيفية التعامل مع السياح او الضيوف بما يتوافق مع عاداتهم وتقاليدهم.

ثانياً : - التوصيات

١١- الفقي، إبراهيم، فن خدمة العملاء وكيفية المحافظة عليهم، بداية للنشر والتوزيع والانتاج، القاهرة، ط١، ٢٠١٠.

١٢- كوفي، ستفن، وآخرون، ادارة الاولويات، جرير للنشر والتوزيع، الرياض، ٢٠٠٠.

١٣- المشهداني، سعد سلمان، الاتيكت والبروتوكول في المناسبات الرسمية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط٢، ٢٠١٣.

١٤- المطيري، فيص بن محمد، دور التدريب اثناء العمل في تنمية مهارات الافراد العاملين بدوريات الامن، جده، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الدراسات العليا في جامعة نايف للعلوم الامنية، ٢٠١٠.

١٥- هيكل، محمد احمد، مهارات التعامل مع الناس، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، ط١، ٢٠٠٦.

ثانياً:- المصادر الاجنبية

1- Denhardt, Robert, public Administration an Action Orientation, Wadsworth Publishing Company, 1997.

2- Moses, K, Managing Organizations in Developing Countries, West Hartford, Conn, Kurmarian Press, Inc.

3- William, James, Social Problems, New york, Wiley, 1980.

١- حجاز، محمد حافظ، ادارة المنظمات الفندقية، طيبة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، ٢٠٠٤.

٢- حداد، جورج، آداب السلوك واللياقات، مركز الشرق الاوسط الثقافي للطباعة والنشر والترجمة والتوزيع، بيروت، ط١، ج١، ٢٠١٢.

٣- حداد، جورج، اللياقات والاتيكت في المجتمعات الشرقية، مركز الشرق الاوسط الثقافي للطباعة والنشر والترجمة والتوزيع، بيروت، ط١، ج٢، ٢٠١٢.

٤- حسن، كامل سرمك، ادارة المراسم، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، ٢٠٠٨.

٥- دراكة، حمزه عبد الحليم، وآخرون، البروتوكول وخدمة الزبائن، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية الاولى، ٢٠١٤.

٦- دنيال، جولمان، وآخرون، القادة الجدد، ترجمة لعربية عثمان المثلولي، وبشير احمد سعيد، دار المريخ للنشر، الرياض، ٢٠٠٤.

٧- الرشودي، محمد بن علي، المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة وعلاقتها بفعالية ادائهم الوظيفي، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة نايف للعلوم الامنية، ٢٠٠٢.

٨- شحرور، عوني، العلاقات العامة في المؤتمرات، الشباي للنشر، فلسطين، ٢٠١٣.

٩- الظاهر، نعيم إبراهيم، اساسيات الادارة المبادئ والتطبيقات الحديثة، عالم الكتب الحديث، الاردن، ٢٠١٠.

١٠- العجمي، محمد حسين، الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية والتنمية البشرية، دار المسيرة، عمان، ٢٠١٠.