

Distr.: General
8 November 2000
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الخامسة والخمسون
البند ١١٧ من جدول الأعمال
الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١

التدابير المقترحة لتحسين الدمج الذي تدره الأنشطة التجارية للأمم المتحدة

تقرير الأمين العام*

موجز

يستند هذا التقرير إلى استعراض الأنشطة التجارية الذي جرى استجابة لقرار الجمعية العامة ٥٢/٢٢٠ المؤرخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٧، ويحدد عددا من التدابير العملية التي يمكن للأمانة العامة أن تتخذها بغية زيادة مبيعات وعائدات الخدمات التجارية القائمة للأمم المتحدة وجلب المزيد من الزبائن. وقد عرضت هذه التدابير لكي تحيط بها الدول الأعضاء علما. أما التدابير التي تقتضي النظر فيها بمزيد من التفصيل فإنها سترد في التقرير القادم للأمين العام الذي يقترح فيه حوض تجربة جديدة في مجال التعامل مع زوار المقر.

* يعزى التأخير في تقديم هذا التقرير إلى ما يتعين إجراؤه من مشاورات وتنسيق لدى إعداد تقرير شامل بشأن التجربة الجديدة في مجال التعامل مع زوار المقر.

المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٣	٥-١ معلومات أساسية
٤	٣٣-٦ الحالة الراهنة للأنشطة التجارية وتوصيات من أجل تحسينها
٤	١٥-٦ ألف - إدارة الأنشطة التجارية عامة
٦	٣٣-١٦ باء - الاستنتاجات والتوصيات المتصلة بالأنشطة التجارية كل على حدة . . .
٦	٢١-١٦ إدارة بريد الأمم المتحدة
٧	٢٤-٢٢ الجولات بصحبة مرشدين
٨	٢٨-٢٥ محل الأمم المتحدة لبيع الكتب والمنشورات
٩	٣١-٢٩ مركز بيع الهدايا
٩	٣٣-٣٢ خدمات المطاعم
١٠	٣٥-٣٤ ثالثا - الإجراءات المطلوب اتخاذها

أولا - معلومات أساسية

- ١ - يشكل هذا التقرير أحد تقريرين أعدا عملا بقرار الجمعية العامة ٢٢٠/٥٢ المؤرخ ٢٢ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٧ الذي دعي فيه الأمين العام، ضمن أمور أخرى، إلى اقتراح تدابير لتحسين ربحية الأنشطة التجارية للأمم المتحدة، ولا سيما بيع المنشورات في جنيف ووضع تدابير جديدة لتوليد الدخل، حيثما كان ذلك مناسبا، وإلى تقديم تقرير عن ذلك إلى الجمعية العامة في دورتها الثالثة والخمسين. وقد أبرز الأمين العام في تقريره إلى الدورة الثالثة والخمسين التدابير التي يجري اتخاذها في جنيف فيما يتعلق ببيع المنشورات^(١).
- ٢ - ويستند هذا التقرير إلى حد كبير إلى تقييم مستقل أجرته شركة خاصة للاستشارات تعاقدت معها الأمانة العامة. كما ينبغي أن ينظر إليه بالاقتران مع تقرير الأمين العام القادم عن التجربة المقترحة الجديدة للتعامل مع زوار المقر، الذي سيقدم إلى الدورة الحالية للجمعية العامة.
- ٣ - ويشمل الاستعراض الذي تم في إطار المبادئ التوجيهية بشأن التعاون مع الأمم المتحدة ودوائر الأعمال، التي صدرت في تموز/يوليه ٢٠٠٠، إدارة بريد الأمم المتحدة؛ والجولات المنظمة برفقة مرشدين؛ ومحل الأمم المتحدة لبيع الكتب/المنشورات؛ ومركز بيع الهدايا؛ وخدمات المطاعم؛ ومحل بيع الصحف والمجلات.
- ٤ - وإذا كانت بعض التدابير التي تم تبينها في الاستعراض تتصل فحسب بأنشطة تجارية محددة، فإن بعض الاستنتاجات تتصل بجميع الأنشطة التجارية وينبغي التعامل معها على سبيل الأولوية. وقد خلص الاستعراض إلى ضرورة إدارة الأنشطة التجارية بمعزل عن الأنشطة الرئيسية الأخرى بالأمانة العامة. وينبغي بصفة خاصة تهئية الظروف كي تخضع جميع الأنشطة التجارية لما يلي: استعراض عائداتها والنفقات المتصلة بها بصورة منفصلة عن البنود الأخرى المقترنة بميزانية الأمم المتحدة، وذلك بطريقة متكررة وموقوتة ومنظمة؛ التماس آراء الزبائن بانتظام؛ تنظيم حملات تسويقية محدودة بالاستناد إلى الآراء الواردة؛ وتحسين استخدام نظم المعلومات والإنترنت، سواء في ما يتصل بإدارة النفقات والعائدات وتسويق المنتجات وإمكانات التجارة الإلكترونية. كما أفاد الاستعراض بأن الاقتراح المتصل بالتجربة الجديدة للأمم المتحدة في التعامل مع زوار المقر سوف يؤدي لدى تنفيذه إلى استحداث تدابير من شأنها أن تزيد من عدد زوار مبنى الأمم المتحدة وترفع من معدلات

(١) A/53/794.

الكسب التي تسجلها مختلف الأنشطة التجارية عن طريق إعادة تحديد الأهداف وإعادة التوجيه بدقة.

٥ - وفي إطار التوصيات العامة بشأن الأنشطة التجارية خلصت عملية الاستعراض إلى أن إحالة الموظفين الحاليين على المعاش يستوجب توضيح البنيات والمسؤوليات الإدارية والتفكير مجددا في توظيف أشخاص لديهم قدر من الخبرة في ميدان إدارة الأنشطة التجارية، لتلك الوظائف بالتحديد. وإضافة إلى ذلك هناك حاجة إلى موازنة خدمات الدعم ذات الصلة، بما في ذلك المشتريات والمعلومات المالية والتكنولوجيا والموارد البشرية، مع المتطلبات المحددة للأنشطة التجارية حيثما كان ذلك مناسباً. وإذا كانت الأنشطة التجارية الحالية تستند إلى مصادر خارجية على أساس تنافسي فمن الواضح أنه لا بد أن يتوفر لدى نواة الموظفين الجدد الذين سيتم تعيينهم في دائرة الأنشطة التجارية قدر من الخبرة في مجالات البيع بالتجزئة والتسويق ووضع الاستراتيجيات والإدارة حتى يتمكنوا من الدفع قدماً بعملية الإصلاح.

ثانياً - الحالة الراهنة للأنشطة التجارية وتوصيات من أجل تحسينها

ألف - إدارة الأنشطة التجارية عامة

٦ - إن أبرز النتائج التي خلص إليها الاستعراض هي أن رفع ربحية الأنشطة التجارية للأمم المتحدة سوف يقتضي تغيير المنظور والنهج العامين المتبعين إزاء إدارة الأنشطة التجارية. وبقدر أكبر من التحديد، ينبغي فصل إدارة الأنشطة التجارية عن إدارة الأنشطة البرنامجية الرئيسية للأمانة العامة وعن الطابع غير التجاري للمنظمة بصفة عامة.

٧ - ويقتصر التخطيط للأنشطة التجارية على الوثائق التي تعد لميزانية فترة السنتين وعلى الاستفسارات التي تطلبها الجمعية العامة بشكل دوري. واعترافاً بالاحتياجات المنفصلة والمخصصة للأنشطة التجارية، ينبغي استحداث التخطيط الاستراتيجي الذي يستهدف أكثر تلك الاحتياجات المحددة، مع مراعاة المعلومات المتصلة بالأسواق والمنتجات والعائدات والنفقات.

٨ - وسوف تعد خطة استراتيجية تبرز بوضوح الرؤية الطويلة الأجل والجهود المبذولة لتنسيق كافة الأنشطة التجارية. وسوف تراعي هذه العملية نتائج الدراسات الاستقصائية لزيائن من الدول الأعضاء والبحوث التي ستجرى مستقبلاً بشأن الأسواق.

٩ - وفي الوقت الراهن فإن المعنيين بالأنشطة التجارية في الأمم المتحدة مسؤولون أمام إدارة شؤون الإعلام ومكتب خدمات الدعم المركزي. في حين أن العاملين في محل بيع الصحف والمجلات والمطعم ومركز بيع الهدايا وإدارة بريد الأمم المتحدة مسؤولون أمام مكتب خدمات الدعم المركزي، أما العاملون في محل الأمم المتحدة لبيع الكتب/المنشورات ومرشدو الجولات فإنهم مسؤولون أمام إدارة شؤون الإعلام. وسوف يتم اعتماد ممارسات إدارية جديدة وإدخال تحسينات عليها على مدى فترة من الزمن، بالتشارك بين الإدارتين على نحو متناغم ومنسق بغرض ضمان الاتساق وتحقيق أقصى قدر ممكن من الفعالية والكفاءة.

١٠ - إن أنشطة التسويق في كل مجال تجاري تعاني إلى حد كبير من النقص في الموارد المالية والبشرية مما يبرز ضرورة تخطيط التنسيق فيما يخص الترويج للعمليات التجارية. وتشمل هذه العملية إجراء البحوث بشأن الأسواق وتطويرها، وتحديد أسعار المنتجات وإيجاد منافذ في الأسواق فضلا عن إنشاء آلية لتلبية الطلبات وتسليم المنتجات بشكل فعال. ولا توجد حاليا عملية لجمع آراء الزبائن ومراعاتها ضمن أي أنشطة تجارية. وهناك حاجة إلى قيام إدارة كل نشاط من الأنشطة التجارية بإجراء دراسة استقصائية لزبائنها وتوفير التدريب في مجال خدمة الزبائن للموظفين وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن (على سبيل المثال العمل على جعل كل تجربة يخوضها زبون تجربة إيجابية).

١١ - وتنوي الأمانة العامة ببحث الصلاحية الاقتصادية والفنية للتعاقد مع مصادر خارجية لإجراء البحوث المتعلقة بالأسواق والحصول على آراء الزبائن من الدول الأعضاء بغرض الاضطلاع بهذه الأنشطة على نحو منظم ومألوف. وسيتم إلى حد ما إعادة النظر في الجمع بين المنتجات المتاحة للبيع وعرض هذه المنتجات وأساليب بيعها وذلك بالاستناد إلى المعلومات المتوافرة عن طريق الدراسات الاستقصائية.

١٢ - وكان ثمة قصور في استخدام الترويج الشامل في مختلف الأنشطة التجارية للأمم المتحدة مما أدى، على الأرجح، إلى انخفاض العمليات التجارية. على سبيل المثال لوحظ أن مرشدي الجولات يستغلون بشكل متفاوت الفرص المتاحة لتقديم معلومات أفضل لزوار الأمم المتحدة بشأن أنشطة تجارية أخرى في نهاية الجولة. وسوف يتم بانتظام الترويج للأنشطة التجارية من طرف المرشدين، كما سيتم تطوير الإشارات التوجيهية الحالية بما يجعلها أكثر ملاءمة للمستخدمين ويسهل اتباعها.

١٣ - وفي إطار الترتيبات السارية للأخذ باللامركزية فيما يخص الأنشطة القائمة على الإنترنت، سوف تعمد دائرة الأنشطة التجارية، خلال فترة السنتين المقبلة، إلى النظر في

تطوير المبيعات تدريجياً بالاستعانة بالإنترنت فيما يخص الطوابع البريدية والكتب والتحف الفنية الدولية والهدايا وربما أيضاً بيع التذاكر لزوار مبنى الأمم المتحدة في إطار التجربة الجديدة ليس فحسب بغرض الزيادة في المبيعات وإنما أيضاً بغرض تحسين الترويج لصورة الأمم المتحدة.

١٤ - وهناك حاجة إلى زيادة توافر وتواتر المعلومات المالية عن العائدات وإتاحتها للمعنيين بإدارة الأنشطة التجارية. ففي بعض الحالات لا تتاح البيانات اللازمة لإدارة الخدمات من قبيل المعلومات عن المبيعات والمصروفات، في إطار زمن معقول. فبدون وجود معلومات مالية في الوقت المناسب لن يكون بوسع القائمين على الإدارة اتخاذ قرارات حاسمة فيما يتعلق بالأعمال التجارية من شأنها أن تؤثر على الأداء المالي. وسوف تدخل إصلاحات إدارية بسيطة نسبياً لضمان توافر تلك المعلومات حسب الطلب مما يقيم الأسس لتحسين التخطيط الإداري الاستراتيجي.

١٥ - وسوف تقترن هذه التغييرات بمواصلة الجهود من أجل معالجة المسألة المتمثلة في خلق ثقافة موجهة نحو الخدمة وزيادة مستوى الاحترافية داخل تلك الوحدات المعنية مباشرة بإدارة أنشطة الخدمات التجارية مع الاحتفاظ في ذات الوقت بالطبيعة غير التجارية للأمم المتحدة.

باء - الاستنتاجات والتوصيات المتصلة بالأنشطة التجارية كل على حدة

إدارة بريد الأمم المتحدة

١٦ - ينتظر أن تكون الإيرادات الصافية من إدارة بريد الأمم المتحدة حوالي ١١ ٢٠٠ ٠٠٠ دولار لفترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١، وتتأتى هذه الإيرادات من شبايك البيع لإدارة بريد الأمم المتحدة الواقع في ردهة الزوار في مبنى الجمعية العامة، ومن وحدة خدمة الزبائن والوفاء بالطلبات. وربح الأمم المتحدة الصافي المستمد من هذه العملية يقدر بحوالي ٢ ٦٠٠ ٠٠٠ دولار.

١٧ - ويمكن زيادة الربح من هذه العملية زيادة كبيرة من خلال إعادة تغيير مجالات تركيز هذه العملية، وإعادة التفاوض على الاتفاق المبرم مع إدارة البريد في البلد المضيف، وتعزيز الأنشطة التسويقية.

١٨ - يزداد باستمرار متوسط عمر هواة جمع الطوابع ويؤدي ذلك إلى انخفاض عالمي في عدد هواة جمع الطوابع مما يعرقل على المدى الطويل عملية جمع الهواة لطوابع الأمم المتحدة بوصفها إحدى المصادر الرئيسية للربح. ويتأثر الربح كذلك بعدم وجود تسويق كاف لما

تصدره إدارة البريد من طوابع جديدة ولأن هامش الربح الحالي لبائعي الطوابع غير كاف لكي يخصصوا موارد كبيرة لترويج طوابع الأمم المتحدة.

١٩ - والأمر يحتاج إلى تحسينات بسيطة نسبياً لجعل تصميم محل بيع الطوابع التابع لإدارة بريد الأمم المتحدة أكثر جاذبية للزبائن (يحتاج مثلاً محل وضع الأختام إلى تحسين). ومن أجل تحسين المبيعات، يوصى بإطلاع الزبائن، بشكل أفضل، على الأحداث التي استلهم منها الطابع الصادر عن إدارة بريد الأمم المتحدة. كما ينبغي تنظيم الحملات الدعائية للتعريف بمنتجات إدارة البريد وبالمجموعات المعروضة للبيع مثل الكتيبات المميزة والبطاقات التذكارية. وفي الوقت الراهن، إذا كان لأي زائر سؤال عن طابع من الطوابع، يضطر البائع إلى إرساله إلى الأكشاك للاطلاع على مختلف المجموعات المعروضة ويؤدي ذلك في كثير من الأحيان إلى عدم إتمام البيع.

٢٠ - ولكي تكون العمليات البريدية لإدارة بريد الأمم المتحدة مربحة، ربما تود الأمم المتحدة إعادة التفاوض على اتفاقها مع إدارة بريد البلد المضيف، نظراً لأن الأمم المتحدة تسدد، بموجب الترتيب الحالي، إلى إدارة بريد البلد المضيف القيمة الكاملة لكل قطع البريد المرسلة. والنتيجة أن هناك خسارة صافية عن كل قطعة مرسلة من مقر الأمم المتحدة. ويتوخى الاتفاق الجديد تمكين المنظمة من استعادة التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بإنتاج وبيع الطوابع.

٢١ - وأخيراً يمكن تحسين التخطيط الاستراتيجي لإدارة البريد إلى حد كبير من خلال تحسين نوعية البيانات المتاحة التي يتم الاعتماد عليها في هذا التخطيط. فبيانات التكاليف الحالية لا توفر تفاصيل كافية لتحديد الحسومات التي يمكن منحها للبائعين، وفي الاستثمار في الأعمال الدعائية، وتصميم الطوابع، ومدى ربحية المنتجات الأخرى في إدارة بريد الأمم المتحدة. ومن خلال إدخال التخطيط الاستراتيجي، ستمكن إدارة بريد الأمم المتحدة توجيه عملياتها بصورة هادفة، ورصد نجاحها. ومن شأن ذلك أن يسمح بجذب زبائن جدد من هوة جمع الطوابع، مما سيؤدي إلى زيادة إيرادات إدارة بريد الأمم المتحدة والدول الأعضاء، فضلاً عن زيادة الوعي بالأمم المتحدة ورسالتها.

الجولات بصحبة مرشدين

٢٢ - يبرز اقتراح للتجربة الجديدة في مجال التعامل مع زوار الأمم المتحدة عدداً من الخطوات الملموسة التي يمكن أن تؤدي إلى تفادي الخسائر الحالية المتكبدة من الجولات المصحوبة بمرشدين وجعل العملية برمتها مدرة للربح. ومن بين الخطوات المقترحة رفع الحد الأقصى لعدد الزوار المسموح بهم في كل جولة. ويمكن تحقيق ذلك في إطار خطة الإصلاح

الرئيسية بإدخال سلسلة من التحسينات في الأماكن نفسها بهدف الحد من المخاطر في مجال الأمن جراء العدد المتزايد من الزوار والعدد المحدود من المرشدين المتوفرين. وإن رفع قيمة الرسوم مقابل تحسين ما تتم زيارته من معارض بالإضافة إلى الجولة نفسها من شأنه أن يزيد الدخل زيادة كبيرة.

٢٣ - وإن زيارة الأمم المتحدة بصحبة مرشدين فرصة ذهبية للتعريف بالخدمات التجارية الأخرى المتاحة للزوار. وبما أن الجولة تنتهي بالقرب من مكان وجود كل الأنشطة التجارية الأخرى للأمم المتحدة، يُقترح على المرشدين أن يوجهوا باستمرار الزوار إلى مركز بيع الهدايا، وشبابيك البيع التابعة لإدارة البريد، ومحل الأمم المتحدة لبيع الكتب والمطعم. فهذه فرصة فريدة للمرشدين لكي يعرفوا الزوار بجميع الخدمات المتوفرة في الأمم المتحدة.

٢٤ - ويمكن أيضا أن تستفيد وحدة الجولات من استقصاء آراء الزوار باستمرار للحصول على رأي الزوار في الجولة، فضلا عن تجربتهم العامة في هذا الصدد. ويمكن الاستفادة من هذه المعلومات كأساس للتخطيط الاستراتيجي وتحسين الجولات نفسها بالإضافة إلى الأنشطة التجارية الأخرى. ويقدر الدخل خلال فترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١ بمبلغ ٥٥٥٠٠٠٠ دولار والنقص في الإيرادات بمبلغ ١٢٣١٠٠٠ دولار.

محل الأمم المتحدة لبيع الكتب والمنشورات

٢٥ - يقع محل الأمم المتحدة لبيع الكتب في ردهة الزوار وتديره إدارة شؤون الإعلام. ويشكل المحل المصدر الرئيسي للكتب التي تصدرها الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة في الشؤون العالمية. وتقوم الأمم المتحدة أيضا ببيع منشوراتها بشكل مباشر. وحوالي ٧٠ في المائة من مجموع مبيعاتها المباشرة هي للمكتبات، وحوالي ٥ في المائة لكل من دوائر الأعمال، والمنظمات غير الحكومية، ومحلات بيع الكتب، والحكومات. وتبلغ نسبة المبيعات لأمريكا الشمالية وأوروبا معا ٨٨ في المائة.

٢٦ - ويتوقع أن تبلغ إيرادات الأمم المتحدة ١٣٢٠٠٠٠٠ دولار لفترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١، ويقدر صافي الربح بمبلغ ١٨٠٠٠٠٠ دولار. ويلاحظ أن الإيرادات الصافية من محل بيع الكتب ما فتئت تتقلص خلال السنوات الأربع الماضية مقارنة بالرقم القياسي الذي وصلت إليه المبيعات في عام ١٩٩٥ أثناء الذكرى الخمسين للأمم المتحدة.

٢٧ - ويوصى بأن تنظر الأمم المتحدة في إمكانية استخدام متعهد له خبرة في بيع الكتب أو في بيع الكتب بالتجزئة. وسيتمكن محل بيع الكتب في الأمم المتحدة من الاستفادة من الخبرة التسويقية وخبرة البيع التي تتوفر عند المتعهد، وهو شيء غير متوفر داخل الأمم

المتحدة. وإن الوعي المتزايد بعمليات التسويق والبيع وخدمة الزبائن في محل بيع الكتب سيؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة خبرة ووعي الزبائن بمنشورات الأمم المتحدة، الأمر الذي سيؤدي إلى مبيعات أكبر ويؤثر بصورة مباشرة على الإيرادات الصافية للدول الأعضاء.

٢٨ - ويلاحظ أن محل بيع الكتب ومنشورات الأمم المتحدة غير مجهز بما فيه الكفاية للتجارة الإلكترونية. فيستطيع الزبائن في الوقت الراهن استخراج استمارة شراء من الموقع على شبكة الإنترنت، وملئها وإرسالها بالفاكس إلى محل بيع الكتب. ونظرا للتقدم في التكنولوجيا، وقدرة الزبائن على الشراء من المواقع على شبكة الإنترنت لم تعد هذه الظاهرة ميزة بل شيئا مطلوبيا. فمما لا شك فيه أن المشتريات المباشرة من شبكة الإنترنت ستؤدي إلى زيادة المبيعات وتنوع الزبائن المحتملين إلى حد كبير.

مركز بيع الهدايا

٢٩ - يقع مركز الأمم المتحدة لبيع الهدايا في ردهة الزوار في مبنى الجمعية العامة وتباع فيه للزوار ولأعضاء الوفود ولموظفي الأمم المتحدة التحف التذكارية والتذكارات والمصنوعات اليدوية والهدايا وغير ذلك من السلع من جميع أنحاء العالم، ويحرص المركز على التوازن بحيث تمثل هذه التذكارات ثقافات جميع الدول الأعضاء في المنظمة.

٣٠ - ومركز هدايا الأمم المتحدة يعمل في الوقت الراهن بموجب عقد مع شركة نيوز هادسون. ويتوقع أن تصل الأرباح التي يحققها المركز في فترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١ إلى مبلغ ١ ٨٢٥ ٠٠٠ دولار.

٣١ - ومما لا شك فيه أن الموقع الحالي لمحل بيع الهدايا يجعل الإقبال عليه قليلا ومبيعاته قليلة. وإن تغيير موقع المركز بالاقتران مع بدء العمل بتجربة الزوار الجديدة من شأنه أن يساهم في جذب عدد أكبر من الجمهور وزيادة المبيعات. وينبغي إتاحة وقت أطول للفرق الزائرة لكي يتبضع أفرادها من مركز بيع الهدايا. ومع تحسين الدعاية التي سيقدمها المرشدون للمحل كجزء من الجولة نفسها، يمكن أن يؤدي تغيير الموقع إلى زيادة المبيعات.

خدمات المطاعم

٣٢ - دائرة الأنشطة التجارية مسؤولة عن خدمات المطاعم في مقر الأمم المتحدة. فكل المقاهي والكافيتريات وعمليات تقديم وجبات الطعام خاضعة لعقد مبرم مع متعهد هو Restaurant Associates. وبموجب الترتيبات التعاقدية التي أبرمت في عام ١٩٩٧، تحصل الأمم المتحدة على ٨٠ في المائة من الإيرادات الإجمالية على ألا يقل المبلغ عن ٥٠٠ ٠٠٠ في السنة. ولم تدر خدمات المطاعم في عامي ١٩٩٨ و ١٩٩٩ دخلا صافيا تتجاوز نسبته

المبلغ الأدنى الملتزم به. وعليه كان المبلغ الإجمالي الذي قدمته الشركة المعنية في كل سنة من هاتين السنتين ٥٠٠.٠٠٠ دولار. ويساوي هذا المبلغ النفقات التي تتكبدها الأمم المتحدة.

٣٣ - ونظرا لأن مدة العقد مع Restaurant Associates على وشك الانتهاء فإن ذلك يتيح فرصة توضيح دور كل من الأمم المتحدة والمعهد، وهو الأساس الذي يتم الاعتماد عليه لحساب عمولة الأمم المتحدة على إيصالات خدمات المطاعم كما يتيح إمكانية إسناد أنشطة مختلفة من خدمات المطاعم إلى متعهدين آخرين. والفرصة متاحة عندما ينتهي مدة العقد الحالي لإعطاء الـ Coffee shop إلى متعهد آخر اسمه مشهور في مجال المطاعم لجعل المكان أكثر جاذبية للزوار وللحرص على جعل الخدمة تستفيد من تسويق وعرض أفضل وتلي على نحو أفضل طلبات الزبائن. وبالإضافة إلى ذلك، فإن اختيار شركة مشهورة في مجال المطاعم، بموجب ترتيبات تعاقدية ملائمة، من شأنه أن يزيد المبيعات ومن ثم الدخل الذي تحصل عليه الأمم المتحدة والدول الأعضاء.

ثالثا - الإجراءات المطلوب اتخاذها

٣٤ - يجب أن ينظر إلى تحسين الربح الذي تدره الأنشطة التجارية والخدمات المقدمة إلى الوفود وموظفي الأمم المتحدة والجمهور على أنه جزء هام من الإصلاحات الجارية في الأمم المتحدة، ويتعين تنفيذها ورصدها بشكل وثيق على امتداد فترة طويلة. وإن إيجاد الظروف التي تسمح بالقيام بعملية الرصد هذه وبالإدارة الاستراتيجية عامل إيجابي أساسي في الجهود العامة المبذولة. وتشكل معظم الخطوات المقترحة تغييرات روتينية وإن كانت هامة في الممارسات الإدارية التي يمكن تطبيقها بسهولة في الأمانة العامة.

٣٥ - وعليه، يطلب من الجمعية العامة أن تحيط علما بالتدابير المعروضة في هذا التقرير وأن تشجع الأمانة العامة على المضي في تنفيذها بطريقة لا تمس بالخصائص الدولية وغير التجارية التي تتمتع بها المنظمة.