

AIPC Column by Barbara Maple

Good Professional Development Benefits Everyone

Has anyone noticed that it's getting tougher to find well rounded staff these days, particularly at a management level? This is a cry we're hearing increasingly in the congress centre area, and it's one echoed by many other sectors and industries too, as the population curve in many countries seems to be leading to labour shortages across the board.

Training is a key factor in dealing with these kinds of situations; if the right people and skills are not immediately available, you can always develop education programs to create new expertise and expand the knowledge of existing staff. But this typically takes time - and often the issue is as much about broadening the capabilities of people who already have knowledge and experience in one area

so that they can similarly broaden their role. This is particularly important when the intent is to move an employee up to a more senior level of management, where they will need a better sense of how the overall business operates.

A congress centre has many specialized functions, and these create their own recruitment and training needs. But often, a centre is looking for the same kinds of skills which are common to many other businesses - from accounting to marketing to technology - and what is unique is how those skills are applied in a congress centre environment.

Enter the AIPC Academy. This program, which has just completed its inaugural program at a training facility near Brussels with over 30 participants in attendance, is a comprehensive education program designed to provide a specialized professional development opportunity for congress centre managers and staff. The whole idea is to provide broad, industry-focused information to help convention centre staff improve per-



The AIPC team worked hard to design the program for the Academy.

formance in their current positions, and prepare them for more responsibilities within their respective facilities.

Academy graduates will have been given a high level overview of the industry which allows them to put their particular job in context. At the same time, they will have participated in an extensive exchange of current issues facing centres around the world, which helps create the kind of networks and international perspective that is so important to potential senior managers.

Over the past year, AIPC worked hard to design a program that dealt exclusively with the unique issues, opportunities and operational requirements of congress centre management - something that has never before been available on a global basis. Faculty members from around the world including Germany, France, Singapore, Canada, the US and the UK delivered courses ranging from building operations

and financial management to human resources, event management, sales and marketing, community relations, and security. In all cases, these topics were delivered in a congress centre context using relevant examples from actual centre operations.

By using an approach that concentrates heavily on participation, the Academy ensured it was not just an academic program, but a living process that reflects current trends and issues based on the exchange of information amongst participants.

It's pretty obvious why this program is of use to congress centre managers. But why should other clients and industry colleagues care? There are at least two very good reasons;

First, from a client point of view, the AIPC Academy is a guarantee that the high quality products expected from suppliers these days will continue, at least with respect to congress centres. This kind of training not only

helps deliver better service, but allows individual centres to develop a better "world view", which helps them put client needs and issues into a broader perspective and draw on the experiences of many other facilities in looking for solutions.

Second, it raises the overall standard of expertise available in the industry, and encourages everyone to set their sights higher. Today's conferences and congresses are

complex affairs - and require as much knowledge and technical understanding as possible. We believe the Academy will make a significant contribution to the overall knowledge pool - and in so doing, help everyone do a better job in the common mission we have to provide a great event experience.

In a time when there's not much hope of avoiding looming labour shortages, programs like the AIPC Academy can help ease the pain - and ensure both centres and their clients have reason to believe that high quality service will be as much a part of the future of congress centres as it has been in the past.

Barbara Maple is the President of the International Association of Congress Centres (AIPC); President of the Vancouver Convention & Exhibition Centre; President of the Joint Meetings Industry Council (JMIC) and Chairman of the World Council for Venue Management (WCVM)
 secretariat@aipc.org
 www.aipc.org

Alle profitieren von guter beruflicher Weiterbildung

Ist es jemandem schon aufgefallen, dass heutzutage die Suche nach Personal mit guten Rundum-Kenntnissen insbesondere auf Management-Ebene immer schwieriger wird? Im Kongresscenterbereich, aber auch in zahlreichen anderen Branchen, und Industrien, wird diese Klage immer lauter, da die Bevölkerungskurve in vielen Ländern zum Arbeitskräftemangel auf breiter Front zu führen scheint.

Die Weiterbildung ist ein Schlüsselfaktor bei der Bewältigung solcher Situationen; stehen die richtigen Leute und Fähigkeiten nicht gleich zur Verfügung, kann man immer Ausbildungsprogramme ausarbeiten, um neue Kenntnisse zu vermitteln und das Fachwissen der bereits vorhandenen Mitarbeiter zu erweitern. In der Regel ist das jedoch mit Zeitaufwand verbunden - und

nicht selten geht es ebenso darum, die Fähigkeiten von Menschen zu ergänzen, die bereits Wissen und Erfahrung auf einem Gebiet besitzen, damit sie ihre

rolle im Unternehmen auf eine breitere Basis stellen können. Dieser Aspekt ist von besonderer Bedeutung, wenn man einen Mitarbeiter auf eine höhere Managementebene befördern möchte, wo er eine bessere Übersicht über den gesamten Arbeitsablauf benötigt.

Ein Kongresszentrum hat viele Spezialfunktionen, aus welchen heraus ganz spezifische Einstellungs- und Ausbildungsbedürfnisse entstehen. Häufig jedoch sucht ein Center die gleiche Art von Fähigkeiten, die auch gewöhnlich in vielen anderen Geschäftsbereichen von der Buch-

haltung über Marketing bis hin zur Technik erforderlich sind. Das Besondere daran ist die Art und Weise, in der diese Fähigkeiten in einer Kongresscenter-Umgebung zum Tragen kommen.

Womit wir bei der AIPC-Academy wären. Dieses Programm, das soeben seinen ersten Durchlauf in einer in der Nähe von Brüssel gelegenen Ausbildungsstätte mit

über 30 Teilnehmern erfolgreich absolviert hat, ist ein umfassendes Bildungsangebot, das Führungskräften und Mitarbeitern in Kongresszentren eine hoch

spezialisierte berufliche Weiterbildungsmöglichkeit bieten soll. Das Ziel besteht darin, breit gefächerte, branchenorientierte Informationen zu vermitteln, die dem Personal in Kongresszentren dabei helfen sollen, die Leistungen in ihren gegenwärtigen Positionen zu verbessern und sie darauf vorzubereiten, noch größere Verantwortungsbereiche innerhalb ihrer jeweiligen Häuser zu übernehmen.

Graduierte des Academy-Programms werden einen Überblick über unsere Branche auf einem hohen Niveau vermittelt bekommen haben, der es ihnen ermög-



Zwei für alle Fälle:



Stadthalle Braunschweig: Bis 3.000 Besucher



Volkswagen Halle Braunschweig: Bis 8.000 Besucher

Braunschweig: Events im Doppelpack.

Unternehmenspräsentationen, Internationale Congresses, Erstklassiges Entertainment, Gesellschaftliche Ereignisse, Sportliche Highlights ... Stadthalle und Volkswagen Halle bieten für jede Veranstaltung den richtigen Rahmen.

Stadthalle Braunschweig
Leonhardplatz • 38102 Braunschweig
Telefon: (0531) 70 77-0
info@stadthalle-braunschweig.de
www.stadthalle-braunschweig.de

Volkswagen Halle Braunschweig
Europaplatz 1 • 38100 Braunschweig
info@volkswagenhalle-braunschweig.de
www.volkswagenhalle-braunschweig.de





Die offensichtlich zufriedenen Teilnehmer der ersten AIPC Academy.

licht, ihre eigene Funktion in einem Gesamtzusammenhang zu sehen. Gleichzeitig werden sie an einem weitreichenden Austausch über die Themen teilgenommen haben, mit denen sich Tagungszentren weltweit konfrontiert sehen. Dabei entstehen die Netzwerke und die internationalen Perspektiven, die für den künftigen leitenden Mitarbeiter so bedeutsam sind.

Im Laufe des vergangenen Jahres hat die AIPC mit sehr viel Engagement an der Gestaltung eines Programms gearbeitet, das sich ausschließlich mit den spezifischen Themen, Chancen und Betriebserfordernissen der

Viel Engagement bei der Gestaltung des Programms

Leitung eines Kongresscenters befasst. Das ist etwas, was es noch nie vorher auf einer weltweiten Basis gegeben hat. Ausbilder aus aller Welt, darunter Deutschland, Frankreich, Singapur, Kanada, den USA sowie Großbritannien, haben Kurse geleitet, die sich mit so unterschiedlichen Themen wie den Hallenbetrieb, das Finanz- und Personalwesen, Event-Management, Vertrieb und Mar-

keting, Community Relations sowie Sicherheit befassen. Diese Themenkreise wurden durchweg im Zusammenhang mit einem Kongresszentrum unter Anwendung entsprechender Praxisbeispiele präsentiert.

Mit einem stark auf die aktive Mitarbeit konzentrierten Ansatz stellte die Academy sicher, dass es nicht nur ein akademisches Programm war, sondern auch ein lebendiger Prozess, in dem aktuelle Trends und Sachverhalte durch Informationsaustausch unter den Teilnehmern aufgearbeitet wurden.

Die praktischen Vorteile dieses Programms für die Führungskräfte in Kongresszentren verstehen sich so ziemlich von selbst. Doch warum sollte es sonstige Kunden und Kollegen aus der Branche interessieren?

Erstens, aus der Sicht des Kunden bietet die AIPC-Academy die Gewähr, dass die qualitativ hochwertigen Produkte, die man heutzutage von seinem Lieferanten erwartet, auch weiterhin geliefert werden, zumindest was die

Arbeit von Kongresszentren betrifft. Diese Art von Ausbildung trägt nicht nur dazu bei, einen besseren Service zu bieten, sondern ermöglicht es auch den einzelnen Häusern, ein besseres „Weltbild“ zu entwickeln, wodurch sie die Bedürfnisse und Belange ihrer Kunden in einem umfassenderen Zusammenhang betrachten und sich die Erfahrungen vieler anderer Häuser bei der Suche nach Lösungen zunutze machen können.

Zweitens wird dadurch das allgemeine Niveau der fachlichen Kompetenz in der Branche erhöht, was auch jeden Einzelnen anspricht, sein persönliches Anforderungsprofil höher zu setzen. Die Kongresse und Tagungen von heute sind hoch komplexe Angelegenheiten, die möglichst viel Wissen und technisches Verständnis abverlangen. Wir sind fest davon überzeugt, dass die AIPC-Academy einen bedeutenden Beitrag zum allgemeinen Wissenspool liefert wird. Das wird alle Beteiligten

dabei unterstützen, noch besser auf unsere gemeinsame Aufgabe, den Rahmen für ein großartiges Event-Erlebnis zu bieten, hin zu arbeiten.

Zu einer Zeit, in der wir kaum noch darauf hoffen können, den

Folgen drohender Arbeitskräftemängel zu entziffern, können Programme wie die AIPC-Academy

Qualitativ hochwertiger Service bleibt wichtig

das Problem mitlindern und dabei auch sicherstellen, dass sowohl die Kongresszentren als auch ihre Kunden Grund zu der Überzeugung haben, dass qualitativ hochwertiger Service ebenso ein Teil des Centers der Zukunft sein wird als es schon immer in der Vergangenheit war.

Barbara Maple ist Präsidentin der International Association of Congress Centres (AIPC);-Präsidentin des Vancouver Convention & Exhibition Centres; Präsidentin des Joint Meetings Industry Council (JMIC) sowie Vorsitzende des World Council for Venue Management (WCVM)

secretariat@aipc.org

www.aipc.org