

IEDEREEN VAART WEL BIJ EEN GOEDE PROFESSIONELE ONTWIKKELING

Is het iemand opgevallen dat het steeds moeilijker wordt om goed personeel te vinden, met name op managementniveau? We horen die opmerking steeds vaker binnen het segment van de congrescentra, evenals in veel andere sectoren en branches. Het tekort aan personeel lijkt meer en meer een algemeen probleem te worden.

Opleiding is een belangrijke factor in het oplossen van dit soort problemen. Als de juiste mensen en vaardigheden niet direct beschikbaar zijn, kun je altijd nog trainingsprogramma's ontwikkelen om nieuwe deskundigen op te leiden en de kennis en kunde van het huidige medewerkersbestand te vergroten. Maar dit kost altijd tijd en het probleem is net zo goed het verbreden van de vaardigheden van de mensen die al kennis en ervaring bezitten in één gebied. Wil je een medewerker promoveren naar een hogere functie (management), dan heeft deze een beter begrip nodig van de algehele gang van zaken.

Een congrescentrum heeft veel gespecialiseerde functies, met een eigen behoefte voor wat betreft werving en opleiding. Vaak echter zoekt een centrum in een kandidaat het soort vaardigheden dat inherent is aan veel andere branches, van accounting tot marketing tot technologie. Wat uniek is, is hoe die vaardigheden worden toegepast binnen de omgeving van een congrescentrum.

Gelukkig is er de AIPC Academy. Deze opleiding heeft zojuist zijn inaugurele programma afgerond. De meer dan 30 deelnemers kregen een uitgebreid en compleet pakket voorgeschoteld om hun professionele vaardigheden te ontwikkelen. De achterliggende gedachte is het aanbieden van een breed palet aan informatie, gericht op de branche, zodat medewerkers van congrescentra hun huidige taken beter kunnen vervullen. We willen hen voorbereiden op een functie waarin zij meer verantwoordelijkheden hebben binnen hun werkkring.

Personen die zijn afgestudeerd aan de Academy hebben een dieper inzicht gekregen in de branche, zodat zij hun huidige baan in een veel bredere context kunnen zien. Bovendien hebben zij deelgenomen aan een intensieve discussie over de problemen waarmee congrescentra over de hele wereld te maken hebben. Hiermee hebben ze een netwerk en een internationaal perspectief kunnen opbouwen, en dat is een cruciaal gegeven voor potentiële senior managers.

Het afgelopen jaar heeft AIPC hard gewerkt aan een programma dat specifiek en exclusief oplossingen formuleert voor de unieke problemen, kansen en vereisten voor het beheer van congrescentra. Dit is nog nooit eerder wereldomvattend gedaan. Leden uit de hele wereld, waaronder Duitsland, Frankrijk, Singapore, Canada, de VS en het Verenigd Koninkrijk gaven cursussen over een groot aantal onderwerpen, zoals gebouwbeheer, financieel management, human resources, event management, sales en marketing, relaties met de gemeenschap en beveiliging. In alle gevallen werden deze onderwerpen behandeld in de context van een congrescentrum waarbij relevante voorbeelden werden gegeven van echte processen en situaties. De opleiding was als levend proces een weerspiegeling van huidige trends en problemen.

Het mag duidelijk zijn waarom dat van grote waarde is voor de managers van congrescentra. Maar waarom is het van belang voor andere cliënten en collega's uit de branche?

Ten eerste, vanuit de congrescentra beschouwd, is de AIPC Academy een garantie dat de hoge kwaliteit van de producten die zij vandaag de dag eisen van de leveranciers gehandhaafd blijft. Deze vorm van opleiding helpt niet alleen het serviceniveau te verhogen, maar helpt de individuele centra tevens bij het ontwikkelen van een beter wereld inzicht.

Ten tweede brengt de opleiding het algemene niveau van de beschikbare deskundigheid binnen de branche op een hoger peil, en moedigt ze iedereen aan, hun doelen naar boven bij te stellen. De moderne conferenties en congressen zijn complexe affaires en vereisen zoveel mogelijk kennis en technisch begrip.

In een tijd waarin er weinig hoop is dat we een tekort aan werknemers kunnen voorkomen, kunnen opleidingen zoals die van de AIPC Academy de pijn helpen verzachten. Bovendien biedt de Academy zowel de centra als de cliënten de zekerheid dat het hoge serviceniveau gehandhaafd blijft.

Edgar Hirt is de President van de International Association of Congress Centres (AIPC); en Managing Director van CCH, Congress Center Hamburg. secretariat@aicpc.org