

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF CONGRESS CENTRES



Η επαγγελματική εκπαίδευση στο συνεδριακό χώρο



Γράφει ο **Edgar Hirt**, πρόεδρος της AIPC (Διεθνής Ένωση Συνεδριακών Κέντρων) και διευθύνων σύμβουλος του Congress Center Hamburg

Θα έχετε προσέξει ότι τον τελευταίο καιρό είναι όλο και πιο δύσκολο να βρει κανείς έτοιμο, καταρτισμένο προσωπικό, κυρίως σε διοικητικό επίπεδο. Αυτό είναι και το κλασικό «παράπονο» στο χώρο των συνεδριακών κέντρων, το ίδιο που «ακούγεται» και σε πολλούς άλλους τομείς και βιομηχανίες καθώς το δημογραφικό πρόβλημα που παρουσιάζεται σε πολλές χώρες του πλανήτη έχει ως συνέπεια να μειώνεται και το εργατικό δυναμικό.

Η εκπαίδευση είναι το κλειδί στην αντιμετώπιση τέτοιου είδους καταστάσεων. Στην περίπτωση που δεν μπορούμε να βρούμε και δεν έχουμε στη διάθεσή μας τους κατάλληλους ανθρώπους με τα ανάλογα προσόντα, υπάρχει πάντα η λύση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προετοιμάζουν τους υπαλλήλους και δημιουργούν τεχνογνωσία και ικανότητες. Ωστόσο, αυτό απαιτεί χρόνο, κι έτσι συνήθως εστιάζουμε στην επιμόρφωση και στη διεύρυνση των ικανοτήτων των ανθρώπων που ήδη έχουν τις γνώσεις και την εμπειρία σε κάποιον τομέα, ώστε να αναλάβουν αυξημένες ευθύνες και σημαντικότερο ρόλο στην εκάστοτε επιχείρηση. Η διαδικασία της εκπαίδευσης αποκτά ακόμα μεγαλύτερη σημασία όταν πρόθεσή μας είναι να «μετακινήσουμε» έναν υπάλληλο σε ανώτερη θέση, που σημαίνει ότι θα πρέπει να έχει καλύτερη αίσθηση του πώς λειτουργεί ολόκληρη η επιχείρηση.

Επιπλέον, ένα συνεδριακό κέντρο αναζητά από το προσωπικό του τα ίδια προσόντα και τις ίδιες ικανότητες που απαιτούν και πολλές άλλες επιχειρήσεις σε διαφορετικούς κλάδους, από το λογιστήριο μέχρι το τμήμα μάρκετινγκ. Στη δική μας περίπτωση, ο τρόπος με τον οποίο προσαρμόζονται οι ικανότητες αυτές στο συνεδριακό περιβάλλον είναι που έχει ιδιαίτερη σημασία.

Η Ακαδημία της AIPC μόλις ολοκλήρωσε το πρώτο της εκπαιδευτικό πρόγραμμα που

πραγματοποιήθηκε σε ειδικές εγκαταστάσεις κοντά στις Βρυξέλλες, και το οποίο παρακολούθησαν περισσότεροι από 30 συμμετέχοντες. Πρόκειται για ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα που καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων και έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να συμβάλει στην επαγγελματική εξέλιξη των συμμετεχόντων, προσφέροντας εξειδικευμένες γνώσεις και διευρύνοντας τις ικανότητες του διοικητικού και υπαλληλικού προσωπικού των συνεδριακών κέντρων. Η όλη ιδέα βασίζεται στην προσφορά γνώσεων και πληροφοριών που είναι εστιασμένες στη συνεδριακή βιομηχανία, οι οποίες σκοπό έχουν να βοηθήσουν τους εργαζόμενους στα συνεδριακά κέντρα να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους από τις θέσεις που ήδη κατέχουν και να τους προετοιμάσουν για ακόμα μεγαλύτερες ευθύνες και ανώτερες θέσεις.

Ολοκληρώνοντας το πρόγραμμα, οι απόφοιτοι της Ακαδημίας έχουν λάβει σημαντικές γνώσεις σχετικά με τη βιομηχανία, την πορεία της μέχρι σήμερα αλλά και τη σύγχρονη εικόνα της. Παράλληλα, έχουν συμμετάσχει σε εκτενείς συζητήσεις σχετικά με τα ζητήματα και τα προβλήματα που απασχολούν τα συνεδριακά κέντρα ανά τον κόσμο, γεγονός που τους παρέχει τη δυνατότητα να «δικτυωθούν» και να αποκτήσουν τη διεθνή οπτική που

πρέπει να έχει κάθε επίδοξο ανώτερο στέλεχος. Στο πλαίσιο των μαθημάτων, εισηγητές από ολόκληρο τον κόσμο -Γερμανία, Γαλλία, Σιγκαπούρη, Καναδά, ΗΠΑ και Ηνωμένο Βασίλειο- ανέλυσαν θέματα όπως οι κτηριακές λειτουργίες και η οικονομική διαχείριση, οι ανθρωπίνι πόροι, η διαχείριση εκδηλώσεων και οι πωλήσεις, το μάρκετινγκ και η ασφάλεια. Η ανάλυση των θεμάτων αυτών ήταν πλήρως προσαρμοσμένη στα συνεδριακά δεδομένα, με τη χρήση σχετικών παραδειγμάτων από πραγματικές περιπτώσεις λειτουργίας συνεδριακών κέντρων. Βασισμένη κυρίως στην έννοια της συμμετοχής, η Ακαδημία δεν εξασφάλισε

για τους επαγγελματίες του συνεδριακού και εκθεσιακού κλάδου απλώς ένα ακαδημαϊκό πρόγραμμα αλλά μια «ζωντανή διαδικασία» που αντανακλά τις σύγχρονες τάσεις και τα ζητήματα που απασχολούν τη βιομηχανία, βασισμένη στην ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των συμμετεχόντων.

Είναι προφανής η αξία και η χρησιμότητα που έχει το πρόγραμμα αυτό για τις διοικήσεις των συνεδριακών κέντρων. Αλλά γιατί να αφορά και τους πελάτες και τους υπόλοιπους επαγγελματίες που ασχολούνται με το συνεδριακό χώρο; Για

Ένα συνεδριακό κέντρο έχει πολλές ιδιαίτερες λειτουργίες, οι οποίες δημιουργούν τις αντίστοιχες ιδιαίτερες ανάγκες όσον αφορά στο στελεχικό του δυναμικό και στην εκπαίδευση που πρέπει να έχει λάβει.

δύο τουλάχιστον πολύ καλούς λόγους: Πρώτον, η Ακαδημία της AIPC, με το έργο που προσφέρει στην εκπαίδευση στελεχών, εγγυάται ότι η ποιότητα στις υπηρεσίες, που σήμερα θεωρείται προαπαιτούμενο, θα συνεχίσει να ενισχύεται, τουλάχιστον όσον αφορά στα συνεδριακά κέντρα. Η συγκεκριμένη εκπαίδευση δε συμβάλλει μόνο στην προσφορά καλύτερων υπηρεσιών, αλλά επιτρέπει και σε μικρότερους ή και μεγαλύτερους συνεδριακούς χώρους να αναπτύξουν μια καλύτερη «κοσμοθεωρία» και να δουν τις ανάγκες των πελατών τους και όλα τα υπόλοιπα ζητήματα με μια

ευρύτερη οπτική, μαθαίνοντας παράλληλα από τις εμπειρίες πολλών άλλων εγκαταστάσεων στην προσπάθειά τους να βρουν λύσεις. Δεύτερον, ανεβάζει το γενικότερο επίπεδο τεχνογνωσίας που έχει στη διάθεσή της η βιομηχανία και δίνει το έναυσμα στα μέλη της συνεδριακής κοινότητας να θέτουν υψηλότερους επαγγελματικούς στόχους. Σήμερα τα συνέδρια, όπως και οι οποιοδήποτε τύπου εκδηλώσεις, δεν είναι μια απλή υπόθεση και απαιτούν όσο το δυνατόν περισσότερες γνώσεις και εξειδίκευση. Έχουμε την πεποίθηση ότι η Ακαδημία θα συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη της γενικότερης «δεξαμε-

νης γνώσης», υποστηρίζοντας, την επίτευξη του κοινού στόχου που δεν είναι άλλος από την τέλεια «εκδηλωσιακή» εμπειρία.

Σε μια εποχή όπου το θέμα της έλλειψης εξειδικευμένων στελεχών μας απασχολεί όλο και περισσότερο, προγράμματα όπως αυτό της Ακαδημίας της AIPC μπορούν να βοηθήσουν, εξασφαλίζοντας ότι η ποιότητα στις προσφερόμενες υπηρεσίες θα συνεχίσει να είναι ο παράγοντας-κλειδί για την επιτυχία και το μέλλον των συνεδριακών κέντρων.

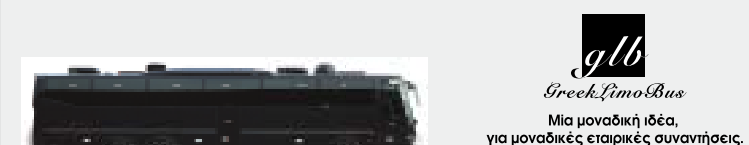


Διάσκεψη της Γιάλλας, η πιο σημαντική συνάντηση ηγετών στην ιστορία του 20ου αιώνα.

Αν γινόταν σήμερα,

ξέρουμε που θα είχαν γίνει οι συνομιλίες.

Μια μοναδικής πολυτέλειας λιμουζίνα, ένα κινούμενο συνεδριακό κέντρο, το **Limo Bus** ήρθε για σας προσφέρει διαδρομές με μοναδικές υπηρεσίες και ανέσεις.



Greek Limo Bus Ε.Π.Ε., Κ. Παλαιολόγου 14, 171 21 Νέα Σμύρνη, Αθήνα, Τηλ.: 210 93 70 374, Fax: 210 93 70 376, e-mail: info@greeklimobus.gr, www.greeklimobus.gr
A member of Event Makers Ltd - Group of Companies

Good Professional Development Benefits Everyone by Edgar Hirt

Training is a key factor in dealing with labor shortage, a standing threat for the congress centre area. Education programs can create new expertise and expand the knowledge of existing staff. However, 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. The AIPC Academy has just completed its inaugural education program with over 30 participants in attendance, designed to provide a specialized professional development opportunity for congress centre managers and staff. 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. 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. It's pretty obvious why this program is of use to congress centre managers. But why should other clients and industry colleagues care? 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. Second, it raises the overall standard of expertise available in the industry, and encourages everyone to set their sights higher.

Edgar Hirt is the President of the International Association of Congress Centres (AIPC) and Managing Director of CCH, Congress Center Hamburg



28 & 29
Φεβρουαρίου
.08

4^ο
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ
ΣΥΝΕΔΡΙΟ
ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ
& ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ
ΤΟΥΡΙΣΜΟ

«Περιβάλλον, Συνέργειες και Διαχείριση Κρίσεων στο Συνεδριακό Τουρισμό»

Στις 28 & 29 Φεβρουαρίου 2008, ο HAPCO πραγματοποιεί στο Μέγαρο - Διεθνές Συνεδριακό Κέντρο Αθήναι (Άδελφου Βασιλείου), το τέταρτο εξειδικευμένο Πανελλήνιο Συνέδριο και Workshop για τον Επαγγελματικό & Συνεδριακό Τουρισμό.

Καταλαμβάνει αναγνωριστικό και περιγραφικό στοιχεία αυτού το χώρο που ελπίζουμε! και θεσπίζει συνεδριακό τουρισμό! θα βελτιώσουμε εκεί για να προσεγγίσουμε τις καλύτερες πύσσες και να επιτύχουμε για τις καλύτερες εφάρμογες στο συνεδριακό κλάδο.



Απλότα συμμετοχή σήμερα:
HAPCO
Αδελφών 2-4, 161 21 Αθήνα
Τηλ.: 210 7266541-3, Fax: 210 7266487
E-mail: hapco@hapco.gr, www.hapco.gr