

AIPC ACADEMY

Un adeguato sviluppo professionale porta vantaggi a tutti: la formazione è infatti un fattore fondamentale per la gestione delle situazioni strategiche che caratterizzano l'amministrazione dei centri congressi.

Edgar Hirt



Avete notato come oggi sia sempre più difficile trovare personale debitamente preparato, in particolare a livello manageriale? Una difficoltà divenuta ormai triste realtà anche nel settore dei centri congressi, che trova eco in molti comparti e diverse attività, dato che la curva della popolazione in numerosi Paesi sembra portare a una carenza di forza lavoro.

La formazione è un fattore fondamentale per la gestione delle situazioni strategiche e qualora non sia immediatamente disponibile il profilo che stiamo cercando, possiamo mettere a punto dei programmi formativi per creare nuove competenze e ampliare le conoscenze dello staff già operativo. Si tratta, tuttavia, di un'attività che richiede tempo e spesso necessita di un ampliamento di conoscenze e competenze dei nostri collaboratori in un settore, in modo che possano al contempo svolgere un nuovo ruolo, con maggiori responsabilità. Ciò è particolarmente importante quando si desidera promuovere un dipendente a un livello gestionale superiore, in cui dovrà saper comprendere al meglio le modalità di funzionamento dell'attività nel suo complesso.

Un centro congressi ha molte funzioni specialistiche,

che comportano necessità di assunzione e formazione specifiche. Sovente, tuttavia, richiede le medesime competenze necessarie a molti altri settori - dalla contabilità al marketing alla tecnologia - e l'unicità riguarda unicamente le modalità di applicazione di tali competenze al centro congressi stesso. AIPC Academy è un progetto, che ha recentemente completato il proprio programma inaugurale in una struttura di formazione nei pressi di Bruxelles per oltre 30 partecipanti: **un corso formativo completo** pensato per fornire opportunità di sviluppo professionale ai dirigenti e al personale dei centri congressi.

L'idea alla base è la fornitura di molteplici informazioni mirate al settore in grado di aiutare il personale dei centri congressi a migliorare le proprie prestazioni nelle posizioni attuali, preparandolo ad assumersi ulteriori responsabilità all'interno delle stesse strutture in cui è già operativo.

I diplomati dell'AIPC Academy potranno analizzare ad alto livello il settore, collocando di conseguenza la loro posizione in un contesto specifico. Al contempo, prenderanno parte a un programma estensivo di scambi su temi d'attualità e di interesse per i centri congressi di tutto il mondo, creando quindi i

network e la prospettiva internazionale tanto importanti per i potenziali manager di domani. Nell'ultimo anno, AIPC si è impegnata per progettare un programma che affrontasse tematiche esclusive, opportunità e richieste operative del management dei centri congressi: una possibilità che finora non era mai stata disponibile a livello internazionale. I membri della accademia provenienti da tutto il mondo (Germania, Francia, Singapore, Canada, Stati Uniti e Gran Bretagna) hanno organizzato corsi che spaziavano dalla predisposizione delle operazioni alla gestione finanziaria, dalle risorse umane alla gestione di eventi, vendita e marketing, rapporti con la comunità e sicurezza. In tutti i casi questi argomenti sono stati trattati dal punto di vista dei centri congressi, utilizzando esempi rilevanti tratti dall'effettiva operatività di una struttura realmente esistente. Utilizzando un **approccio** notevolmente **incentrato sulla partecipazione**, il

progetto ha garantito un programma lungi dall'essere accademico, ma basato su un processo attivo, che riflette gli attuali trend e le problematiche desunti dalle informazioni fornite dai partecipanti.

È abbastanza ovvio il motivo per il quale questo programma può essere utile ai dirigenti dei centri congressi, ma perché dovrebbe coinvolgere anche altri

clienti o colleghi del settore?

Ci sono almeno due ragioni valide. In primo luogo, dal punto di vista del cliente, l'AIPC Academy è una garanzia che i prodotti di elevata qualità attesi dai fornitori al giorno d'oggi continueranno a esistere, almeno dal punto di vista dei centri congressi. Questo tipo di formazione non solo consente di raggiungere un migliore servizio, ma permette ai singoli centri di sviluppare una "visione del mondo" che li aiuterà a collocare le necessità del cliente e le problematiche quotidiane in una prospettiva più ampia, imparando dalle esperienze di

AIPC
50 YEARS

Edgar Hirt, presidente dell'Associazione Internazionale dei Palazzi dei Congressi (AIPC) e direttore generale del Congress Center Hamburg (CCH) è presente in esclusiva italiana su MICE con un articolo di approfondimento sul settore.

Associazione Internazionale dei Palazzi dei Congressi

AIPC è un'associazione internazionale che comprende più di 155 centri congressi ed espositivi di tutto il mondo. La sua mission consiste nel sostenere, incoraggiare e riconoscere l'eccellenza nelle funzione e gestione dei centri congressi e supportare tale obiettivo con attività finalizzate ad assistere i propri membri nel miglioramento delle proprie competenze gestionali in aree quali operazioni, finanza, tecnologia, sviluppo del personale, marketing, rapporti con i clienti e ambiente. Ha sede a Bruxelles, Belgio.

Per informazioni:
marianne.de.raay@aipc.org
www.aipc.org



molte altre strutture per individuare la soluzione più adatta. In secondo luogo, accresce gli standard generali delle competenze a disposizione del settore e incoraggia a rivolgere lo sguardo verso mete più alte. Le conferenze e i congressi di oggi sono eventi estremamente complessi e richiedono la maggiore conoscenza e comprensione tecnica possibile. Siamo certi che l'accademia darà un contributo significativo alle conoscenze generali attualmente raggiunte e, così facendo, aiuterà gli esponenti del settore a lavorare meglio per raggiungere la loro missione: fornire ai propri clienti un'esperienza unica. In un periodo in cui non sono molte le speranze di evitare l'incombente mancanza di forza lavoro, programmi come l'AIPC Academy possono risolvere in parte il problema, garantendo ai centri e ai loro clienti che i servizi di alta qualità continueranno a essere parte dell'offerta dei centri congressi come lo sono stati in passato.



AIPC Academy

Good professional development benefits everyone

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

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.

The AIPC Academy's 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 performance 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.

AIPC

AIPC is an international association of over 155 of the world's leading convention and exhibition centres around the world. Its mission is to support, encourage and recognize excellence in convention centre operation and management and it supports this mission with activities designed to assist members in improving their level of management expertise in such areas as operations, finance, technology, staff development, marketing, client relations and environment. It is based in Brussels, Belgium.

AIPC contact details:
marlanno.de.raay@aipc.org
www.aipc.org