

Πρότυπα Ποιότητας της AIPC

Ένα πολύτιμο εργαλείο για τα Κέντρα και τους πελάτες τους



Γράφει ο Edgar Hirt, Πρόεδρος της AIPC & Διευθύνων Σύμβουλος του Congress Center Hamburg - CCH



Στις σημερινές εξαιρετικά απαιτητικές και ανταγωνιστικές συνθήκες, οι πελάτες των συνεδριακών κέντρων έχουν ανάγκη -περισσότερο από ποτέ- από συγκεκριμένα, αξιόπιστα στοιχεία σχετικά με την επίδοση ενός συνεδριακού ή εκθεσιακού χώρου.

Απ' την άλλη πλευρά, οι ίδιες οι εγκαταστάσεις με τη σειρά τους, έχουν ανάγκη από κάποιου είδους... διαπιστευτήρια της ποιότητας που έχουν εξασφαλίσει για τους πελάτες τους. Αυτό αμέσως δημιουργεί την ανάγκη για κάποιας μορφής αξιολόγηση, κατάταξη και πιστοποίηση ποιότητας που θα κάλυπτε τις ανάγκες και των δύο.

Το πρόβλημα εστιάζεται στο γεγονός ότι εδώ και πάρα πολύ καιρό η αγορά λειτουργεί ελλείψει κάποιου συστήματος πιστοποίησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, προσαρμόζονταν στις ανάγκες των κέντρων κάποια μοντέλα πιστοποίησης ποιότητας άλλων κλάδων -φιλοξενία, κατασκευές- χωρίς όμως να καταφέρνουν να αναπληρώσουν το κενό μιας πραγματικής καταγραφής των δυνατοτήτων ενός κέντρου. Την ίδια στιγμή, συγκεκριμένες χώρες ή περιοχές είχαν το δικό τους πλαίσιο αξιολόγησης, χωρίς όμως να υπάρχει η απαραίτητη καθολικότητα που απαιτούν οι ίδιοι οι πελάτες που διοργανώνουν events

εκ περιτροπής σε ολόκληρο τον κόσμο και αναζητούν τα κατάλληλα venues.

Γι' αυτό το λόγο, πριν από μερικά χρόνια η AIPC (www.aipc.org) ανέλαβε τη φαινομενικά ακατόρθωτη αποστολή να καθιερώσει ένα πλαίσιο κριτηρίων αξιολόγησης που θα αφορούν στην επίδοση των συνεδριακών κέντρων. Ο λόγος για τον οποίο το έργο αυτό φαινόταν εξαιρετικά δύσκολο ήταν η τεράστια απόκλιση που παρατηρείται στους συνεδριακούς και εκθεσιακούς χώρους παγκοσμίως, η οποία δεν μας επέτρεπε σε καμία περίπτωση να φανταστούμε -πόσω μάλλον να καθιερώσουμε- συγκεκριμένα πρότυπα

ποιότητας που θα ήταν εφαρμόσιμα από όλα τα κέντρα διεθνώς.

Προκειμένου να καλύπτουν τις ανάγκες τόσο των κέντρων όσο και των πελατών τους, τα πρότυπα αυτά θα έπρεπε να πληρούν κάποια κριτήρια:

Πρώτον, να είναι ευέλικτα και να μπορούν να προσαρμόζονται εύκολα σε ένα ευρύ φάσμα εγκαταστάσεων, ανεξάρτητα από την «ηλικία» και τις προδιαγραφές κάθε κέντρου.

Δεύτερον, έπρεπε να ληφθεί εξαρχής υπόψη η οπτική του πελάτη, ώστε τα ποιοτικά πρότυπα να αφορούν πραγματικές συν-

θήκες και να ικανοποιούν πραγματικές ανάγκες της αγοράς.

Τρίτον, η διαδικασία έπρεπε να έχει σαφείς διαβαθμίσεις, να είναι «κλιμακούμενη», ώστε να μπορούν τα κέντρα που ήδη χειρίζονταν κάποια θέματα διασφάλισης ποιότητας να συνεχίσουν την προσπάθεια. Τέλος, έπρεπε να ιδωθούν ως ένα πλαίσιο αξιολόγησης που θεσπίστηκε και στηρίζεται από έναν ανεξάρτητο φορέα όπως είναι η AIPC -κι όχι από ένα ή περισσότερα συνεδριακά κέντρα- χρησιμοποιώντας έναν εξωτερικό ελεγκτή, έτσι ώστε να εξασφαλίσουν την απαραίτητη αξιοπιστία.

Για να το πετύχει αυτό, η AIPC ενέκρινε μία διαδικασία τεσσάρων βημάτων. Βήμα πρώτο ήταν η μελέτη άλλων μοντέλων

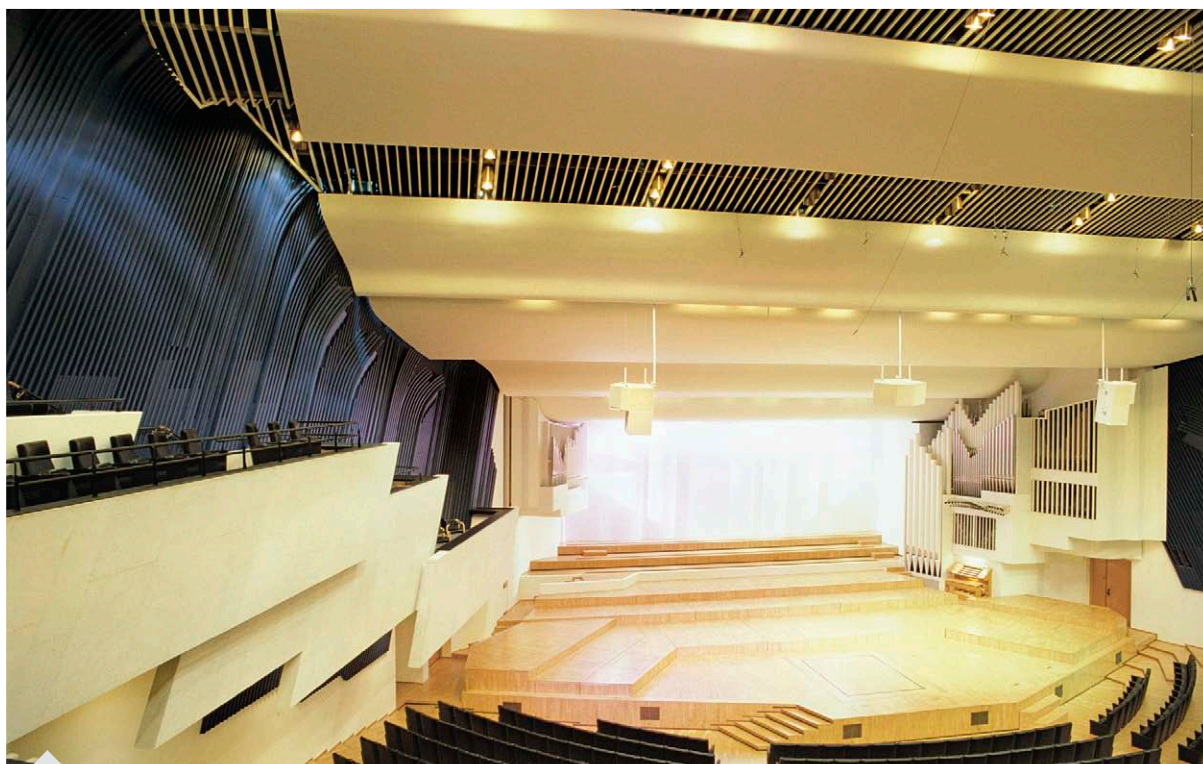
JMIC Unity Award 2009

Η Barbara Maple, πρώην πρόεδρος του Vancouver Convention & Exhibition Centre, αλλά και επί σειρά ετών επικεφαλής των φορέων AIPC- International Association of Convention Centers, Joint Meetings Industry Council (JMIC) και World Council of Venue Management, βραβεύθηκε φέτος με τη διάκριση «Unity Award» που έχει θεσπίσει το JMIC. Σήμερα, η Barbara Maple είναι πρόεδρος της AIPC Academy.

Στόχος της συγκεκριμένης διάκρισης είναι η επιβράβευση επαγγελματιών του κλάδου για την εξαιρετική συνεισφορά τους στην ανάπτυξη της βιομηχανίας των Meetings μέσω της ενασχόλησής τους με τα «κοινά».

«Από όλους τους μέχρι σήμερα τιμηθέντες, η Barbara Maple ξεχωρίζει γιατί, ως πρόεδρος σημαντικών οργανισμών και φορέων, με την απόλυτη προσήλωσή της στα θέματα ποιότητας έχει ευεργετήσει ολόκληρο τον κλάδο» σημείωσε στην τελετή της απονομής ο Leigh Harry, πρόεδρος του JMIC και διευθύνων σύμβουλος του Εκθεσιακού και Συνεδριακού Κέντρου της Μελβούρνης.

Το JMIC, που ιδρύθηκε το 1978, αποτελεί το σημείο «συνάντησης» του Meetings Industry καθώς σήμερα στη δύναμή του έχει 10 κορυφαίους φορείς (AIPC, COCAL, DMAI, ECM, EVVC, IAPCO, ICCA, MPI, PCMA και SITE), ενώ υποστηρίζεται από την UFI και το CIC.



Το Finlandia Hall στο Ελσίνκι, ένα αρχιτεκτονικό κόσμημα σχεδιασμένο από τον «πατέρα του μοντερνισμού» Alvar Aalto, συμπεριλαμβάνεται στα επτά κέντρα που έχουν την πιστοποίηση των κριτηρίων ποιότητας της AIPC (photo: Eero Venhola)

Ποιοτικών Προτύπων αλλά και βασικών θεμάτων διαχείρισης και λειτουργίας των κέντρων, με σκοπό να ορισθούν οι **τομείς-κλειδιά** στους οποίους θα αφορούσαν τα πρότυπα ποιότητας.

Βήμα δεύτερο ήταν να συνταχθεί ένα προσχέδιο των Προτύπων Ποιότητας της AIPC με βάση την παραπάνω έρευνα και να γίνουν οι **αντίστοιχες «δοκιμές»** σε αντιπροσωπευτικά κέντρα-μέλη του φορέα.

Βήμα τρίτο ήταν να οριστεί μία διαδικασία η οποία προβλέπει ένα είδος **αρχικού «αυτοελέγχου»** από τα ίδια τα κέντρα που επιθυμούν να υιοθετήσουν τις οδηγίες της AIPC.

Τέλος, το τέταρτο βήμα ορίζει μία **επίσημη διαδικασία πιστοποίησης** του επιπέδου ποιότητας που έχει επιτύχει ένα κέντρο, με την αντίστοιχη βεβαίωση εξωτερικού «ελεγκτή».

Τα πρότυπα που θεσπίστηκαν αφορούν **10 βασικούς τομείς της λειτουργίας και διαχείρισης ενός κέντρου**: Εξυπηρέτηση Πελατών, Ποιότητα Εγκαταστάσεων και Λειτουργίας Κέντρου, Σχέσεις Εργαζομένων, Κανόνες Υγιεινής, Ασφάλεια, Προστασία και Άμεση Αντίδραση σε Έκτακτη Ανάγκη, Οικονομική Διαχείριση και Ακεραιότητα, Σχέσεις με Τοπική Κοινωνία, Περιβαλλοντική Ευθύνη, Σχέσεις με τον Κλάδο και Σχέσεις με Προμηθευτές.

Το πλαίσιο ποιοτικών προτύπων απαιτεί ουσιαστικά από το εκάστοτε κέντρο να αποδείξει ότι διαθέτει **μετρήσιμες διαδικασίες και πολιτικές** σε κάθε τομέα λειτουργίας του, και μάλιστα σε μορφή τέτοια που να μπορεί να επιθεωρηθεί και να αξιολογηθεί από εξωτερικό ελεγκτή. Η διαδικασία αυτή έχει πλέον ολοκληρωθεί και μέχρι σήμερα την **πιστοποίηση του Προγράμματος Ποιοτικών Προτύπων έχουν «κατακτήσει» επτά κέντρα**: το Κέντρο του Brighton, το Sibelius Hall - Συνεδριακό και Συναυλιακό Κέντρο στο Lahti της Φινλανδίας, το Kursaal Centre στο San Sebastian της Ισπανίας, το Συνεδριακό Κέντρο της Λισαβόνας, το Συνεδριακό και Εκθεσιακό Κέντρο στο Βανκούβερ, το Finlandia Hall στο Ελσίνκι και το Εκθεσιακό και Συνεδριακό Κέντρο της Μελβούρνης.

Στην AIPC, η μεγάλη πρόκληση τώρα είναι να υποστηρίξουμε όσα περισσότερα κέντρα-μέλη μπορούμε ώστε να κατακτήσουν τη διάκριση αυτή. Καταλαβαίνουμε ότι η όλη διαδικασία προσθέτει ακόμη μία αποστολή στην ήδη επιβαρυνμένη ατζέντα των διευθυντών των συνεδριακών κέντρων, οι οποίοι ήδη κάνουν το παν για να ικανοποιήσουν τις προσδοκίες των πελατών τους. Ωστόσο, με τα πρότυπα ποιότητας τα κέντρα έχουν τη δυνατότητα να διακριθούν για την επίδοσή τους, και μάλιστα με διεθνώς αναγνωρισμένο τρόπο.

AIPC Quality Standards

A Valuable Tool for Both Centres and Clients

by Edgar Hirt*



In today's complex and competitive market, convention centre clients need more than ever some reliable means of assessing the performance of a given facility while centres themselves need a way to demonstrate their accomplishments. That immediately suggests some form of rating or accreditation that would help both.

The problem has been that for a very long time, no such accreditation has existed. It was for this reason that AIPC (www.aipc.org) undertook a few years back the seemingly overwhelming task of developing a performance standard specific to convention centres.

Such standards needed to be flexible and adaptable to a wide variety of facility types, they needed to be seen from a client perspective and had to be "graduated" in order to give participating centres a way forward in addressing any performance issues that were in the process of being addressed. Finally, they needed to be seen as having been developed and maintained by an external body like AIPC, using an external auditor.

To achieve this, the AIPC Board authorized a four-step process: review other Quality Standard models as well as centre operations and define key areas where a quality standard was appropriate; draft an AIPC version of quality standards and "test"

these categories with representative member centres; set out a procedure that would allow centres who wish to adopt the AIPC quality standards guidelines to do so through an initial "self-audit"; define a formal process that would allow centres to document their accomplishments and have these reviewed by an external "auditor".

The standards that were developed addressed 10 key areas of centre management: Customer Service, Quality of Facilities and Operations, Employee Relations, Health, Safety, Security and Emergency Response, Financial Integrity, Community Relations, Environmental Responsibility, Industry Relations and Supplier Relations. The process was essentially one of having to have demonstrated measurable policies and procedures in place for each area in a form that could be reviewed and assessed by the auditor.

This process has now been completed, and to date, seven centres have achieved the accreditation set out in the Quality Standards program. At AIPC, our challenge now is to facilitate as many members as possible to achieve this distinction.

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

9^η πανελλήνια γενική έκθεση

Κρήνη

2009

01-04 Οκτωβρίου
ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΚΘΕΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΡΗΤΗΣ
Γούρνες Ηρακλείου

Πέμπτη-Παρασκευή: 17.00 - 22.00
Σάββατο: 11.00 - 22.00
Κυριακή: 11.00 - 20.00

ΟΡΓΑΝΩΣΗ:

ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΚΘΕΣΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.

Πληροφορίες:
T: 2310291164
F: 2310291679
e-mail: thkoukalias@tif.gr
website: www.tif.gr

ΜΕΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ: