



Dr. Darabos Ferenc

PR kommunikáció, protokoll



A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A követelménymodul száma: 0061-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-018-50



A PR KOMMUNIKÁCIÓ, PROTOKOLL ÉS AZ ESEMÉNYSZERVEZÉS ÖSSZEFÜGGÉSEI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az éves munkatervében a kitűzött célok között szerepel a soron következő nemzetközi befektetői turisztikai konferencia megszervezése. Készítse fel kollégáit a rendezvény lebonyolítására, vonjon be a szervezésbe profi PCO-t (rendezvény szervezőt).

Véleménye szerint ügyviteli szempontból, milyen kérdéseket kell tisztázni egy üzleti esemény megszervezését megelőzően?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

AZ ÜZLETI RENDEZVÉNYEKRŐL

Az üzleti rendezvények szervezése rövid történetre tekint vissza. Hazánkban mintegy 15 éve, a világ fejlettebb oldalán 30 éve szerveznek ilyen programokat. A magyar rendezvényszervezők közül, az állandó helyszínnel rendelkező szállodák, éttermek voltak monopolhelyzetben. A multinacionális cégek megjelenésével, a kereslet jelentősen megnövekedett és diverzifikálódott, amihez az újonnan szerveződő profi PCO-k (Professional Conference Organizer), rendezvényszervező cégek alkalmazkodtak a leghatékonyabban. A feladatok annyira specializálódtak, hogy fokozatosan kinőtték a szálláshelyi kereteket. Mára több száz rendezvényszervező cég foglalkozik az igények kielégítésével. Kiválasztásuk nagy körültekintést, alapos előkészítést igényel, mert különböző referenciákkal, tudással, tapasztalattal rendelkeznek. Az események szervezése kommunikációs és protokoll ismereteket igényel.

A PR kommunikáció Kotler szerint: " a cég image-ét, vagy egyes termékeinek ösztönzését és vagy védelmét szolgáló programok összessége."¹

"A protokoll a diplomáciai, a nemzetközi érintkezés előírásainak összessége, a nemzetközi és belföldi hivatalos kapcsolatok udvariassági szabályainak összessége, különös tekintettel a rangbeli viszonyokra" írja Lőcsei Judit az Etikett és a protokoll alapjai című munkájában².

A témával szoros összefüggésben áll az üzleti turizmus fogalma. Tomecsko Erika a következőket írja: "az üzleti turizmus a hivatásturizmus ága, a személyes kapcsolatteremtés leghatékonyabb módja. Üzletemberek, partnerek személyesen keresik fel egymást, kizárólag üzleti célból, kapcsolat ápolása, fenntartása, új kapcsolatok szerzése, javítása, fejlesztése, új termék bevezetése, eladása, problémák kezelése céljából. A költségvállaló általában a küldő cég, az utazás munkaidőben történik, az utazó munkaköréhez szorosan kapcsolható, munkakörének része."³

"A konferencia: különböző szervezetek, testületek, egyesületek olyan nagyobb szabású összejövetele, amelyen azonos hivatású, közös érdeklődési körű résztvevők jelennek meg, abból a célból, hogy meghatározott témában bővítsék szakmai tudásukat, és kicseréljék tapasztalataikat" írja Dr. Jenkei L. Idegenforgalmi értelmező kézikönyvében.⁴

"Az üzleti konferencia: vállalatcsoport, alapítvány, konferenciaszervező közösség megbízásából megvalósuló, információátadást és cserét célzó rendezvény."

¹ Philip Kotler: Marketing menedzsment

² Lőcsei Judit az Etikett és a protokoll alapjai

³ Tomecsko Erika: Konferencia típusú rendezvények szervezése

⁴ Dr. Jenkei L. Idegenforgalmi értelmező kézikönyv

AMIT A KONFERENCIÁKRÓL TUDNI KELL

A Konferenciák két alaptípusát különíthetjük el, ezek lehetnek tudományos és üzleti irányultságúak. Előbbiek nem nyereségorientáltak, tudományos célokat szolgálnak, utóbbiaktól gyors anyagi eredményeket várnak. A vendégkör megoszlása szerint nemzetközi és belföldi részvétellel szerveződőek lehetnek.

A konferenciák jellegük szerint a következő fajtákra bonthatók:

- Kongresszus
- Konferencia
- Vándorgyűlés
- Ankét
- Szűk körű rendezvény

A legnagyobb fontosságú tárgyban a kongresszus zajlik, gyakran egymáshoz tartozó sorozatban; tudományos politikai, vagy kulturális értekezlet formájában, nagyszámú, magas rangú bel és külföldi résztvevővel. Több száz, több ezer résztvevővel működik.

A konferencia többnyire tudományos síkon zajló, előzetes regisztrációhoz kötött eszmecsere.

A konferenciához hasonló a vándorgyűlés, azonban ismétlődő időpontokban szervezik, üzleti megfelelője belföldön a road show.

Az ankét meghívásos rendezvény, kisebb a konferenciánál, és egy bizonyos témakörben zajlik.

A szűk körű rendezvények, szimpóziumok, viták, workshopok, szemináriumok, közgyűlések résztvevőinek száma 10–50 fő.

1. A konferenciák felépítése, szereplői

A szakmai rész összeállítását a szakmai szervezőbizottság állítja össze, az egyéb rendezvényi elemkért a profi rendezvényszervező PCO felelős.

A résztevő csomagárat fizet a programért, jelen van a bizottság által meghatározott, a részvételi díjba applikált eseményeken.

A vendég, pl. meghívott előadó, szervező bizottsági tag, diák nem fizet díjat, viszont jogosult a fizetős programokon való részvételre.

A VIP vendég kiemelt fontosságú személyt jelent, aki jelenlétével kifejezi a rendezvény fontosságát.

A kísérő együtt érkezik a résztvevővel, és ha részleges részvételi díjat fizet, részt vehet a csatolt társadalmi programokon.

A szakmai szervezők felelősek az előadások tartalmáért, az előadók személyéért, a szakmai bizottságért és titkárságért, és a felmerülő szakmai kérdésekért.

A PCO, Hivatásos rendezvényszervező (Utazási iroda, PR és média ügynökség, rendezvényszervező iroda) felelős a megvalósításért, a szervezőbizottság felügyelete mellett.

A szolgáltatók biztosítják a lebonyolításhoz szükséges tárgyi, személyi feltételeket, az ellátást, szórakoztatást. Ők megbízási szerződés alapján dolgoznak, megrendeljük a rendezvényszervezőt.

A fentiekből kitűnik, hogy a konferenciák összetett események, igen nagy gondot kell tehát fordítani a sok szereplő összehangolására, a megfelelő kommunikációra. A szervező bizottságok és titkárságaik munkájában ezért a vezetőkön, funkcionáriusokon, rendezvényszervezőkön túl kiemelt szerep hárul a kommunikációs, protokoll, marketig, humán erőforrás osztályokra. Az ő rendezvényszervezői feladatival foglalkozunk a következőkben részletesebben.

A protokollal foglalkozó szakemberek a rendezvény szervezői szintjén állnak és kapcsolatot kell tartaniuk a szakmai és technikai szintekkel. Ellátják azokat a szükséges intézkedéseket, amelyek nélkülözhetetlenek a program előkészítése, megtervezése, színvonalas lebonyolítása tekintetében. Tisztában kell lenniük tehát az etikett és protokoll szabályaival, alkalmazásával, a harmonikus kapcsolatépítés módszereivel. A munkahelyi etiketten túl ismerniük kell a levelezés, tárgyalás protokollját, a telefonhasználat szabályait, a protokoll kellékeit, így az ajándékokat. Megjelenésükben a rendezvény rangjához méltó ápoltság és jólöltözöttség indokolt. Az esemény hírének megfelelő szintű eljuttatásához, elengedhetetlen a sajtókapcsolatok ápolása. A fenti szervezői gárdának az alábbi munkafázisok ellátásában szükséges helytállni.

Tervezés

Előkészítés

Szervezés

Lebonyolítás

Utómunkálatok

2. A konferencia típusú rendezvények szervezésének feladatai

A következőkben első helyen a szakmai szervezőbizottság és titkárság házon belüli szervezési feladatairól lesz szó. Nem elhanyagolható szempont, hogy a stábnak szakmailag jól felkészülten kell hozzá állnia a fenti események megszervezéséhez. A felkészülés folyamatát szakmai tréningek kezdeményezésével segítheti a vezetőség. A tréning szervezése során figyelni kell a csapatépítő jelleg erősítésére, a közös cél, egységes fellépés kommunikálásra, és végül, de nem utolsó sorban a szakmai fejlődésre, haladásra. Magára a tréning lebonyolítására is igénybe vehető PCO, azonban házon belül is megoldható. Kiemelt figyelmet kell fordítani a kollégák időbeni tájékoztatására, motiválására a programon való részvétel vonatkozásában. Meg kell határozni a résztvevők körét, és a helyszínt, biztosítani a szükséges technikát. Célszerű hivatásos protokoll szakembert megbízni a workshop lebonyolítására. A kiválasztás a bekért ajánlatok, vagy a korábbi ajánlások alapján történhet. A tréninget saját szakértő is vezetheti, ami költséghatékonyabb megoldás, azonban a kollégák számára kevésbé meggyőző. A külső szakértőt érdemes tájékoztatni a gyenge pontokról, a tréning igényelt súlypontjairól. Amennyiben összeállt a program a titkárság kiküldi a vezető által jóváhagyott tartalmú meghívókat, szerződést az egyeztetett időpontra. A továbbképzést össze lehet kötni játékos csapatversennyel, akár külső helyszín bevonása mellett. Külső helyszín esetén a technikai feltételek szervezése, a későbbiekben tárgyalandó konferenciaszervezés lépéseinek megfelelően történik. A tréning akkor éri el a célját, ha az azt követő szakmai események szervezésének színvonalában javulást eredményez, valamint szemmel láthatóan javul a csapategység.

a, A konferencia típusú rendezvények tervezése

Az első lépés, hogy alulról jövően, vagy a vezetőség részéről és azt széleskörűen támogatva legyen igény az esemény megvalósítására. Ezt készíti elő a korábban említett tréning. Az esemény maga is hozzájárulhat új egyedi ötletek megfogalmazásához. A vezetőségnek áldását kell adnia az ötletgazda javaslatára. Az elemzési szakaszban közös mérlegelésre kerül sor a rendezvény pénzügyi, technikai, a konkurenciát illető megvalósíthatósága tekintetében. Amennyiben pozitív a visszacsatolás közösen lehet fellépni a finansziális támogatás megnyerése, pályázati tevékenység érdekében. Ebben a fázisban kell megszervezni a bizottságot és az azzal szorosan együttműködő titkári csapatot. A titkárság első feladata a meghívók kiküldése az egyeztetett időpontra. Innentől kezdve az érintettek belső munkaértekezleteken (bizottsági értekezleteken) keresztül látják el az egyeztetési feladatokat.

b, A konferencia típusú rendezvények előkészítése

Az előkészítés során a bizottságnak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- Bizottsági tagok (albizottsági tagok) kiválasztása
- A titkárság kiválasztása
- Funkciók kiosztása (pl. pénzügyek, adminisztráció, levelek küldése, külső kapcsolattartás)
- Fő célok, a potenciális résztvevők körének, az alapkövetelmények meghatározása

- Időpont meghatározása
- Pontos feladatterv, "brief" készítése (elvárások, célok rögzítése)
- Pályázati munka
- A szakmai program tematikájának kidolgozása (tartalmi vezérfonal, absztraktok-posterek paraméterei, bekérésük)
- Előadók biztosítása (személyi döntések, szekciók, előadások sorrendje, teljes Time-table menetrend)
- Nyomdai anyagok szakmai tartalmának kialakítása, 1. körlevél kiküldése (a résztvevők felé az időpontról, célról, húzó témákról, előadókról az érdeklődés felmérésére)
- PCO felé ajánlatkérés
- Általában a 2. körlevél összeállítása már a megbízott PCO által történik (Bővebb tájékoztatás az előadásokról, menetrendről, feltételekről, részvételi díj, határidő, lemondás, visszajelzés kérése)
- A PCO-val kiegészített ütemterv összeállítása

Az előkészítés során a titkárságnak az alábbi feladatokat kell ellátni.

Az elméleti munkát idő közben a szakmai titkárság a gyakorlatban segíti, melynek vezetője a szervezéssel, lebonyolítással megvalósítással megbízott szervező. A titkárság közreműködik a házon belüli bizottsági ülések összehívásában (telefonhasználat szabályai, levelezés, e mail) ezért szoros kapcsolatban áll a vezetővel és a bizottsági tagokkal. A titkárság adminisztrálja a feladattervet, a pályázati munkát. Külön személy tartja a kapcsolatot az előadókkal. A titkárság közreműködik az első körlevél technikai megvalósításában és a már meghatározott kör számára történő kiküldésében, valamint lebonyolítja a PCO-k ajánlattételi felhívását a bizottság irányításával. Amennyiben külső cég nem kerül a szervezésbe, operatív feladatait a titkárság veszi át. Az időközben felmerülő vitás kérdésekről a bizottság dönt.

Az előkészítés során a PCO-nak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- Második körlevél összeállítása
- A brief elemzése, pontosítás
- Regisztrációs iroda felállítása, főszervező választás (költségvetési tétel)
- Ajánlatbekérés a szolgáltatóktól
- Szolgáltatások kiválasztása, opciós foglalások (csak a határidőig él, nem kötelező érvényű)
- Szponzorok keresése
- Szerződés kötés a megbízóval

c, A konferencia típusú rendezvények szervezése

A szervezés során a bizottságnak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- A meghívott előadók kiválasztása (nincs regisztrációs díj)
- Regisztrációs lista elfogadása

- Második körlevél tartalma
- Absztraktok ellenőrzése
- Különleges igények rendezése

A szervezés során a titkárságnak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- Idegen nyelvű kapcsolattartás
- Konferencia regisztrációs informatikai adatbázis kezelése
- Meghívások, utazások intézése, problémakezelés
- Ütemterv nyomon követése
- Folyamatos, közvetlen bizottsági kapcsolattartás, kiszolgálás
- Amennyiben a szolgáltatókkal (5–50 között) való kapcsolattartást a PCO végzi, annak ellenőrzése

A szervezés során a PCO-nak (külső rendezvényszervezőnek) az alábbi feladatokat kell ellátni.

- Szerződések összehangolása
- Regisztrációk bonyolítása (pénzügyi elemzés, rugalmas költségcsökkentés kevesebb jelentkező esetén)
- A meglévő szállás, szolgáltatásrendelések ellenőrzése
- Kiegészítő programok szervezése, feltételeik biztosítása, programok propagálása
- 2. körlevél
- Szállodai foglalások, opciós módosítások folyamatos intézése
- Előadásvázlatok bekérése
- Absztrakt könyv, programfüzet elkészítése
- Előadásvázlatok a tolmácsoknak
- VIP listák előkészítése
- Műsorok szervezése
- Sajtótájékoztató szervezése, sajtólista (országos, regionális helyi média, véleményformálók)
- Szállítással, érkezéssel kapcsolatos feladatok
- Technikai szolgáltatások végleges megrendelése, bejárás
- Forgatókönyvek eljuttatása (vendéglátás, beszállítás, műsorszolgáltatás, idegenvezetés, hostess, kiállítók, egyéb)

A költségek elemzése

A szervezés kiemelt, nagy fajsúlyú feladata, mely a PCO-nál, vagy hiányában a titkárságon összpontosul. A költségek vonatkozásában állandó és változó elemeket különítünk el. A következőkben ezek felsorolására kerül sor.

Állandó költségek:

- Helyszín

- Technika
- Nyomdai munka, grafika
- Nyomdai kiadványok (körlevelek, meghívók, prospektusok, köszönő levelek,)
- Ajándék
- Média
- Posta
- Adminisztráció bér egyéb költségei
- Hozzteszek, adatbázis-kezelők bérei
- Szállítás, transzfer
- Csapatépítés költségei (szállítás)
- Kiegészítő fakultatív programok
- Műsorok
- Dekoráció, Táblák
- Egyéb kiadások

Változó, a létszámtól függő költségek

- Szálloda
- Vendéglátás
- Névkitűző
- Mappák, íróeszközök
- Egyéb

A részvételi díjak kalkulációja

A rendezvényünk gazdasági célja a bevétel kitermelése, de legalább a nullszaldós költségvetés megteremtése.

A nullszaldós egyenleg esetén a kiadások 1 főre vetített – a tényleges létszámhoz mért – értékének összege egyenlő a tervezett részvételi díj mértékével. A tervezett részvételi díj az alábbi képlet alapján számolható:

Fix költségek összege 1 főre = x forint /fő

+ változó költségek összege 1 főre = Y forint /fő

+ szervezési díj 1 főre = z forint /fő

Összesen az 1 főre eső részvételi díj = X+y+z forint

Amennyiben a tényleges létszámmra kalkulált részvételi díj fedezi a kiadásokat a rendezvény 0 szaldós, ha annál kevesebb akkor veszteség, ha magasabb nyereség lép fel.

Amennyiben a kiadások magasabbak a bevételeknél a szervezőknek csökkenteni kell a költségeket, vagy emelni a szponzori támogatásokat. A legcélravezetőbb a vendéglátás változó költségeinek a mérséklése.

d, A konferencia típusú rendezvények lebonyolítása

A lebonyolítás során a bizottságnak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- VIP vendégek fogadása
- Előadások ellenőrzése
- Tolmácsokkal való egyeztetés
- PCO-val való kapcsolattartás
- Házigazdaszerep
- Időpontok betartatása
- Regisztrációs problémák esetén döntés
- Titkárság jelenléte a regisztrációs pultnál
- Szakmai programokon való képviselés

A lebonyolítás során a PCO-nak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- A regisztrációs pult működtetése
- Programok indítása, ellenőrzése
- Üzenő tábla
- Hoszteszek eligazítása
- Szállodai kapcsolattartás
- Különterem
- VIP szoba
- Felelősök rögzítése

e, A konferencia típusú rendezvények utómunkálatai

Az utómunkálatok során a bizottságnak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- Értékelés készítése, kérdőív
- Köszönőlevelek
- Titkárság értékelése, jutalmazása
- Nyereség felhasználása
- Elszámolások, szerződés szerint

Az utómunkálatok során a PCO-nak az alábbi feladatokat kell ellátni.

- Elszámolás
- Számlázás a megbízó felé
- Munkatársak értékelése
- Köszönőlevelek
- Elszámolás a szolgáltatókkal,
- Utólagos fizetések rendezése a résztvevőkkel
- Számlák ellenőrzése

A vállalati ünnepek, jótékonyági események, kiállítások szervezéséhez a fenti minta – a tartalomból következő specialitások figyelembe vétele mellett – jó sorvezetőt jelent, sőt a fentiek fontos kiegészítői is lehetnek a különböző típusú konferenciáknak.

Összefoglalás

A konferenciátípusú rendezvények szervezése összetett munkát igényel. A folyamat elemei a tervezés, előkészítés, szervezés, lebonyolítás, valamint az utómunkálatok elvégzése. A megvalósításban közreműködő személynek a titkársági, vagy szervezői szinten számos kapcsolattartási eszköz birtokában kell lennie. A szervezés kimerítő folyamatában mindent el kell követni az ügyfelek kiszolgálása érdekében, ehhez első sorban önuralomra van szükség. A szakembernek rugalmas gondolkodásúnak kell lennie, sőt kreatív ötletgyárosnak, egyaránt helyt állva az íróasztal mögött és a rendezvény helyszínén. Az időterv ütemezését tartani kell, ugyanakkor az ügyfelek problémáit az előkészületektől, a szervezésen, a lebonyolításon át az ellenőrzésig kellő empátiával kezelni kell. A helytállás egyúttal udvarias modort, a mindenkor alkalomhoz illő megjelenést követel. Optimális esetben a vezetőség felkészítő tréninggel segíti a szervező team összekovácsolódását, szakmai rákészülését. A leghasznosabb tapasztalat azonban az éles szituációkban megszerzett tudás, problémakezelés, és egy sikeres, bevételes konferencia megvalósítása.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Az esemény sikeres megszervezésének záloga, hogy pontosan tudjuk kiknek szervezzük, és miért szükséges a program kialakítása. Ez az esemény célkitűzéseinek definiálást jelenti. Ki kell választanunk, hogy melyik rendezvénytípus vezet a leghatékonyabban céljaink eléréséhez. Meg kell továbbá határozni a rendezvény méretét, amit meghatároznak forrásaink és az esemény irányultsága. A program színvonala meg kell hogy feleljen a saját elvárásainknak és a vendégek elképzeléseinek egyaránt. Ha ezt a színvonalat szavatolni tudjuk meg fog térülni a befektetett idő pénz és energia. Olyan kommunikációt kell folytatnunk, ami felkelti az érdeklődést, aminek eredményeként a lehető legtöbb jönnek el és várakozással tekintenek az esemény elé. A rendezvény céljainak értékesnek kell lenniük. Azt a kérdést is tisztázni kell, hogy zártkörű, vagy bárki által látogatható nyílt, ingyenes a nagyközönség részére szervezett eseményről van szó. Egy jól sikerült konferencia, megfelelő kommunikációval a legjobb marketing eszköz cégünk hírnevének növelése érdekében.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Olvassa el a fejezetet egyszer figyelmesen, majd címenként és alcímenként haladva dolgozza fel az olvasottakat. A második feldolgozás során füzetébe jegyzetelje ki a fontosabb fogalmakat.

A fogalmak jelentését egyenként memorizálja, figyelje meg azok egymáshoz kapcsolódását, egymást kiegészítő jellegét, és különbségeit. Ügyeljen a fogalmak sorozatos kapcsolódásának, illeszkedésének folyamatára, emelje ki a konferenciaszervezés lépéseit.

A tanóra során alkossanak csoportokat, az egyes tanulói teamek feladata a konferencia kiadványának megszerkesztése, amihez önálló forrásgyűjtő munkát végeznek (képek, illusztrációk, minták).

A megalakult csoportok válasszanak arányosan a konferenciát kínáló és fogadó szereplők közül egyet-egyet, szerepjáték keretében szimulálják a szervezők és az ügyfelek közötti, a szervezés folyamatába illeszkedő szabadon választott szituációk egymásutánját.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Ön telefonhívást kap a nemzetközi idegenforgalmi konferencia szervezője titkáráként, egy magyar befektetőtől, aki nem tudta lementeni az első körlevél tartalmát viszont sürgősen szüksége lenne az információra. Érdeklődésének tárgya, hogy adjon tájékoztatást a konferencia pontosabb célkitűzéseiről, valamint várható költségeiről, és a résztvevők köréről. Írja le hogyan reagál ?

2. Feladat

Tanulmányozza át a tananyagot és válaszoljon írásban a szervezeten belüli rendezvények (tréning, munkaértekezlet) szervezési feladataival kapcsolatos kérdésekre.

- a, Hogyan lehet segíteni a szakemberek szervezésre való felkészítését?
- b, Ismertesse a tréning előkészítésének lépéseit.
- c, Hogyan történik az előkészítő munkaértekezlet összehívása?
- d, Mi az első munkaértekezlet szerepe?

a, _____

b, _____

c, _____

d, _____

3. Feladat

ÖN egy PCO vezetőjeként dolgozik. A tananyag áttanulmányozását követően írja le milyen intézkedések szükségesek egy külső helyszínen (4*-os konferenciahotel) történő nemzetközi idegenforgalmi konferencia szervezési fázisában. Írja le mi a teendő véleménye szerint, ha kevesebb a kalkuláltnál a fizetős résztvevők száma.

4. Feladat

Egy nagyszabású nemzetközi idegenforgalmi konferencia szervezése során a sajtótájékoztató protokoll listájának összeállítása, az esemény vendéglátással együtt történő lebonyolítása, valamint az azon való részvétel Önre hárul. Gondolja át az elméleti információk ismeretében kiket hív meg, sorolja fel a szükséges intézkedéseket.

5. Feladat

Az alábbi táblázat egy konferenciaszervező tevékenység ütemtervének főbb elemeit tartalmazza, ismeretei alapján töltse ki a hiányzó lépéseket. Ön milyen intézményt javasolna a rendezvény színhelyéül?

Ütemterv

Július 7–szeptember 15 feladatok

	Ajánlatkérés a PCO-tól (Titkárság)
Július 7–12	Az opciós foglalások véglegesítése
Július 13–22	Az előadások előkészítése (Bizottsági feladat)
Július 22.	
Július 26	Korrektúra
Július 26	Postázás
Július 27	Szerződéskötés a PCO-val
Július 26–augusztus 2	Az előadók felkérése (Bizottság), visszaigazolás
Július 26	PCO Regisztrációs titkárság felállítása,
Folyamatos	
Folyamatos	szponzorgyűjtés (Bizottság)
Augusztus 2–	
Augusztus 4	korrektúra
Augusztus 5	
Augusztus 9	Szállodai szobák opciós módosítása
Augusztus 10	Előadásvázlatok bekérése
Augusztus 11.	Helyszínbejárás
Augusztus 12	Programfüzet nyomdai leadása
Augusztus 16	Korrektúra
Augusztus 17	Előadásvázlatok a tolmácsoknak
Augusztus 24	Műsorszervezés
Augusztus 25	Sajtótájékoztató szervezése
Augusztus 30	Hejszíni bejárás
Szeptember 3	Forgatókönyv eljuttatása az illetékeseknek
Szeptember 7	Teljes résztvevői anyag összekészítése
Szeptember 13	Betelepülés
Szeptember 13–15	
November végéig	

6. Feladat

Az alábbi illusztrációk közül válassza ki az alkalomhoz illő öltözéket, egy konferencia záróvacsoráján.



1. ábra5

⁵ <http://www.bonprix.hu/bh/offer.htm?cat=2.11.386.1.4.1.&pr=33146> (2010.07.07)



2. ábra⁶



3. ábra⁷

⁶ <http://www.bonprix.hu/bh/offer.htm?> (2010.07.07)

⁷ www.lachmann.hu/hun/markak/digel.html (2010.07.07)



4. ábra

7. Feladat

Ön egy 2 napos 300 fős nemzetközi konferencia kalkulációját végzi. Szeretné, hogy az esemény nyereséges legyen. A tanult képlet alkalmazásával az állandó és változó kiadási tételekből számítsa ki az optimális részvételi díjat (0 szállódó, illetőleg nyereség).

Állandó tervezett költségek:	4 600 000 Ft
Állandó tényleges költségek:	5 600 000 Ft
Létszámtól függő tervezett költségek:	3 900 000 Ft
Állandó tervezett költségek:	6 400 000 Ft
Szervezési díj:	1 000 000 Ft

⁸ <http://www.bonprix.hu/bh/offer.htm?cat=2.11.386.1.1.1.&pr=36443> (2010.07.07)

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A telefonban a rendelkezésre álló információkhoz mért maximális tájékoztatást nyújtok. A konferencia időpontja szeptember 30.-án lesz. A rendezvény igen nagy jelentőségű, mert meghívtuk a regionális turisztikai szolgáltatókat, döntéshozókat, véleményformálókat valamint kül és belföldi nagybefektetőket. Illedelmesen visszakérdezek az érdeklődő profiljára, és kikeresem, hogy témájában milyen előadókat tudok ajánlani. Egyúttal kiemelem a rendezvény rangját megadó fővédnök és a fő előadók személyét. Amennyiben vannak visszajelentkezések, tájékoztatást adok azok magas számáról és az érdeklődés folyamatos növekedéséről. Ígéretet teszek az első körlevél ismételt elküldésére, és felhívom a figyelmet a 2. levél kiküldésének várható időpontjára, melyben a révészvételi költség is feltüntetésre kerül. Megkérdezem, hogy szükség van-e még további információra, amennyiben nem illedelmesen búcsúzó a viszontlátás reményében.

2. Feladat

a, A felkészülés folyamatát szakmai tréningek kezdeményezésével segítheti a vezetőség. A tréning szervezése során figyelni kell a csapatépítő jelleg erősítésére, a közös cél, egységes fellépés kommunikálásra, és végül, de nem utolsó sorban a szakmai fejlődésre, haladásra.

b, Magára a tréning lebonyolítására is igénybe vehető PCO, azonban házon belül is megoldható. Kiemelt figyelmet kell fordítani a kollégák időbeni tájékoztatására, motiválására a programon való részvétel vonatkozásában. Meg kell határozni a résztvevők körét, és a helyszínt, biztosítani a szükséges technikát. Célszerű hivatásos protokoll szakembert megbízni a workshop lebonyolítására. A kiválasztás a bekért ajánlatok, vagy a korábbi ajánlások alapján történhet. A tréninget saját szakértő is vezetheti, ami költséghatékonyabb megoldás, azonban a kollégák számára kevésbé meggyőző. A külső szakértőt érdemes tájékoztatni a gyenge pontokról, a tréning igényelt súlypontjairól. Amennyiben összeállt a program a titkárság kiküldi a vezető által jóváhagyott tartalmú meghívókat, szerződést az egyeztetett időpontra.

c, Az első lépés, hogy alulról jövően, vagy a vezetőség részéről és azt széleskörűen támogatva legyen igény az esemény megvalósítására. Ezt készíti elő a korábban említett tréning. Az esemény maga is hozzájárulhat új egyedi ötletek megfogalmazásához. A vezetőségnek áldását kell adnia az ötletgazda javaslatára. Az elemzési szakaszban közös mérlegelésre kerül sor a rendezvény pénzügyi technikai, a konkurenciát illető megvalósíthatósága tekintetében. Amennyiben pozitív a visszacsatolás közösen lehet fellépni a finansziális támogatás megnyerése, pályázati tevékenység érdekében. Ebben a fázisban kell megszervezni a bizottságot és az azzal szorosan együttműködő titkári teamet. A titkárság első feladata a meghívók kiküldése az egyeztetett időpontra. Innentől kezdve az érintettek belső munkaértekezleteken (bizottsági értekezleteken) keresztül látják el az egyeztetési feladatokat.

d, Az elméleti munkát idő közben a szakmai titkárság a gyakorlatban segíti, melynek vezetője a szervezéssel, lebonyolítással megvalósítással megbízott szervező. A titkárság közreműködik a házon belüli bizottsági Ülések összehívásában (telefonhasználat szabályai, levelezés, e mail) ezért szoros kapcsolatban áll a vezetővel és a bizottsági tagokkal. A titkárság adminisztrálja a feladattervet, a pályázati munkát. Külön személy tartja a kapcsolatot az előadókkal. A titkárság közreműködik az első körlevél technikai megvalósításában és a már meghatározott kör számára történő kiküldésében, valamint lebonyolítja a PCO-k ajánlattételi felhívását a bizottság irányításával. Amennyiben külső cég nem kerül a szervezésbe, operatív feladatait a titkárság veszi át. Az időközben felmerülő vitás kérdésekről a bizottság dönt.

3.Feladat

- Szerződések összehangolása
- Regisztrációk bonyolítása (pénzügyi elemzés, rugalmas költségcsökkentés kevesebb jelentkező esetén)
- A meglévő szállás, szolgáltatásrendelések ellenőrzése
- Kiegészítő programok szervezése, feltételeik biztosítása, programok propagálása
- 2. körlevél, absztrakt könyv, programfüzet előkészítése
- VIP listák előkészítése
- Műsorok szervezése
- Sajtótájékoztató szervezése, sajtólista
- Szállodai foglalások, módosítások folyamatos intézése
- Szállítással, érkezéssel kapcsolatos feladatok
- Technikai szolgáltatások végleges megrendelése
- Forgatókönyvek (vendéglátás, beszállítás, műsorszolgáltatás, idegenvezetés, hostess, kiállítók, egyéb
-

A fizetős részvétel csökkenése miatt, csökkennek a bevételek. Ez veszélyt jelent a rendezvény kiadásainak megtérülése tekintetében. Értésíteni kell a szervező bizottságot a helyzetről, és rugalmas megoldást kínálni a költségek csökkentésére. Javasolt például a mozgó költségek közül a vendéglátási kiadásokat mérsékelni.

4. Feladat

Egy nagyszabású nemzetközi konferencia szervezése során a sajtótájékoztató protokoll listájának összeállítása, az esemény vendéglátással együtt történő lebonyolítása, valamint az azon való részvétel Önre hárul. Gondolja át az elméleti információk ismeretében kiket hív meg, sorolja fel a szükséges intézkedéseket.

Tekintettel a rendezvény nemzetközi, kiemelt jellegére az országos, regionális és helyi média (írott, Tv, rádió, internet) az adatbázisból értesítésre kerül. Különös figyelmet kell fordítani az idegenforgalmi szaksajtóra. A protokoll listába kerül még a rendezvény főszervezője, a bizottság tagjai, a szponzorok, a nemzetközi szintű plenáris előadók, valamint a helyi, regionális, országos szintű politikai döntéshozók. A sajtótájékoztató és részeként a vendéglátó program a korábban összeállított forgatókönyv szerint történik. A kijelölt személynek személyesen kell felügyelni a sorrend pontos betartását, és segíteni az eltervezett megvalósítást.

A költségvetésnek megfelelően ellenőrizni kell a vendéglátóhelyre irányuló szolgáltatásrendelést, a technikai szolgáltatások (hangosítás, áramforrás..) biztosítását. Az eseményen való megjelenés az alkalomhoz illő megnyerő, ápoltság, elegáns, de nem hivalkodó.

5. Feladat

Ütemterv

Július 7–szeptember 15 feladatok

Július 7	Ajánlatkérés a PCO-tól (Titkárság)
Július 7–12	Az opciók foglalások véglegesítése
Július 13–22	Az előadások előkészítése (Bizottsági feladat)
Július 22.	Az első körlevél nyomdai leadása (Bizottsági titkárság)
Július 26	Korrektúra
Július 26	Postázás
Július 27	Szerződéskötés a PCO-val
Július 26–augusztus 2	Az előadók felkérése (Bizottság), visszaigazolás
Július 26	PCO Regisztrációs titkárság felállítása,
Folyamatos	Regisztráció
Folyamatos	szponzorgyűjtés (Bizottság)
Augusztus 2–	A második körlevél nyomdai leadása (PCO)
Augusztus 4	korrektúra
Augusztus 5	Postázás
Augusztus 9	Szállodai szobák opciók módosítása
Augusztus 10	Előadásvázlatok bekérése

Augusztus 11.	Helyszínbejárás
Augusztus 12	Programfüzet nyomdai leadása
Augusztus 16	Korrektúra
Augusztus 17	Előadásvázlatok a tolmácsoknak
Augusztus 24	Műsorszervezés
Augusztus 25	Sajtótájékoztató szervezése
Augusztus 30	Hejszíni bejárás
Szeptember 3	Forgatókönyv eljuttatása az illetékeseknek
Szeptember 7	Teljes résztvevői anyag összekészítése
Szeptember 13	Betelepülés
Szeptember 13–15	Lebonyolítás
November végéig	Elszámolás

Tekintettel a rendezvény több napos, sajtót is megmozgató, komoly előkészítést igénylő jellegére, egy 4–5 *-os konferenciahotelben javasolt a résztvevők elhelyezése. A foglalást az ütemterv tartalmazza.

6. Feladat

A helyes válasz a 3.Ábra ugyanis a konferencia záró vacsoráján elegáns, de nem hivalkodó öltözékben illik megjelenni.

7. Feladat

Állandó tervezett költségek:	4 600 000 Ft
Állandó tényleges költségek:	5 600 000 Ft
Létszámtól függő tervezett költségek:	3 900 000 Ft
Létszámtól függő tényleges költségek:	6 200 000 Ft
Szervezési díj:	1 000 000 Ft

Részvételi díj számítása:

Tervezett költségek 1 főre: $15\,333 + 13\,000 + 3\,333 = 31\,333$ Ft

Tényleges költségek 1 főre: $18\,666 + 20\,666 + 3\,333 = 42\,665$ Ft

Nullszaldós a rendezvény, ha ténylegesen realizálódik a 300 fő résztvevő, 43 000 Ft-os részvételi díj mellett, ami már jó, hiszen a szponzori bevételek erre rakódó tiszta hasznot jelentenek. A másik lehetőség a nyereség növelésére a létszámtól függő tételek csökkentése, pl. a kávéfogyasztás korlátozása, ami akár 500 000 Ft további spórolást tesz lehetővé.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Tomecsko Erika: Konferencia típusú rendezvények szervezése BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar Idegenforgalmi intézete, 2006

Dr. Jenkei L. Idegenforgalmi értelmező kézikönyvtár

Philip Kotler: Marketing menedzsment Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 1998

<http://www.bonprix.hu/bh/offer.htm?cat=2.11.386.1.4.1.&pr=33146> (2010.07.07)

<http://www.bonprix.hu/bh/offer.htm?> (2010.07.07)

www.lachmann.hu/hun/markak/digel.html (2010.07.07)

AJÁNLOTT IRODALOM

Judy Allen: A rendezvényszervezés nagykönyve Akadémiai Kiadó Bp. 2010

A(z) 0061–06 modul 018–as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 01 0100 52 01	Hirdetési ügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

12 óra

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató