

Egy konferencia szálloda követelményei

Az IAPCO állásfoglalása

Az 1968-ban alapított Kongresszusszervezők Nemzetközi Szövetsége (IAPCO) nemzetközi konferenciák, kongresszusok és különleges események szervezőit és vezetőit tömörítő non-profit szervezet. Az IAPCO saját továbbképzései és más szakemberekkel fenntartott kapcsolatai során rendre elkötelezi magát mind a tagjai, mind a konferenciaipar más szektorai által nyújtott szolgáltatások minőségének javítása mellett.

Az IAPCO tagjai világszerte évente értékelik saját tevékenységüket. Ennek eredményeképpen az IAPCO tagság – a konferenciák ügyfelei és szolgáltatói által az egész világon elismert – minőségi garanciát nyújt.

MEGJEGYZÉS: Az alábbiakban nem foglalkozunk azokkal a további elvárásokkal, amelyeknek akkor kell megfelelni, ha a szálloda kiállítási területtel is rendelkezik.

Amennyiben egy konferencia szállodában kerül megrendezésre, azokat a szolgáltatásokat és lehetőségeket, amelyeket normál körülmények között egy jó hotel biztosíthat, kétféleképpen egészíthetjük ki:

- (a) ha a konferencia sikere érdekében biztosítjuk a PCO (Professional Congress Organizer = konferenciaszervező) elvárásainak megfelelő szolgáltatásokat,
- (b) ha a szálloda vezetősége felismeri, hogy a konferenciák jóval nagyobb rugalmasságot és gyakorlatot igényelnek, mint a „normál üzem”; különös tekintettel az időbeosztásra, ami ilyen nagy csoportok esetében sokkal kritikusabb, mint az egyéni vendégeknél.

KONFERENCIA TERMEK

- (a) A konferencia szállodának az általa célba vett piac igényeinek megfelelő méretű nagyteremmel, több kisteremmel és kizárólag a konferencia résztvevőinek mozgását kielégítő közlekedő terekkel kell rendelkeznie.
- (b) Az összes teremben biztosítani kell a megfelelő szellőzést (de nem huzatot!), a fűtést és légkondicionálást. A hozzájuk tartozó berendezéseket egyedileg és a teremből is lehessen szabályozni.
- (c) A termeknek természetes világítással kell rendelkezniük, és fel kell szerelni őket alapvető elektromos eszközökkel, amelyek lehetővé teszik tolmácsberendezések rákapcsolását, valamint bárhol hozzáférhető kapcsolókkal, elegendő számú elektromos foglalattal és tartalék hosszabbító kábelekkal.
- (d) Meg kell oldani az üléstermek elsötétítését.
- (e) A nagyteremben – és lehetőség szerint a többi ülésteremben is – biztosítani kell az alapvető színpadtechnikai és audiovizuális eszközöket. A felszerelésekhez tartoznak az illeszthető pódiumelemek, egy felszerelt pulpitus, diavetítő, írásvetítő, mutatópálcák, vetítívásznak és a terem belsejéből szabályozható hangosító berendezés. A konferenciák lebonyolításához gyakorlott műszaki szakemberek közreműködésére van szükség. A technikai személyzet és az előadók közötti kapcsolatot - telefonon vagy más módon - meg kell teremteni.
- (f) Az üléstermeknek elég magasnak kell lenniük ahhoz, hogy a vetítívászon a hátsó sorokból is jól látható legyen.
- (g) Ahol az üléstermek oszthatók, a szeparálásnak egyben megfelelő hangszigetelést is kell jelentenie.
- (h) A konferenciaszervezőknek ismerniük kell az összes terem kapacitására vonatkozó adatokat. Elengedhetetlenül fontos kellék az üléstermek méretarányos alaprajza. Az alaprajzon fel kell tüntetni a világítás- és fűtéskapcsolók, az elektromos csatlakozók és telefondugaszok helyét, a különböző ülés módozatokat, a székek számát, az oszlopok (pillérek) és más akadályok helyét, az ajtókat, ablakokat, faliszekrényeket és a vészkijáratot.
- (i) A szervezők számára zárható raktárhelyiséget és azok kulcsait már legalább 24 órával a konferencia kezdete előtt és az alatt végig kell biztosítani. Lényeges, hogy széfet is igénybe lehessen venni.
- (j) A szervezők és a konferencia titkársága részére irodákat kell biztosítani a fő ülésterem közelében.
- (k) A delegátusok számára elfogadható áron fénymásolási lehetőséget kell nyújtani.

A MENEDZSMENT

- (a) A szálloda vezetőségében helyt kell kapnia egy konferencia menedzsernek is, akinek elsődleges feladata a kapcsolattartás a szálloda üzemeltetői és a konferenciaszervező között. A konferencia menedzsernek kell gondoskodnia arról, hogy a szálloda személyzete megfelelően tájékozott legyen a konferenciák és a konferenciaszervezők speciális igényeit illetően.
- (b) A konferenciaszervező és a szálloda vezetősége között elengedhetetlen a teljes bizalom; a felmerülő problémákat még a konferencia kezdete előtt meg kell beszélni, és meg kell tudni oldani.
- (c) A vezetőségnek biztosítania kell, hogy a szálloda érintett részlegei, a szálloda által kijelölt külső szállítók és a konferenciaszervező (PCO) legalább egy hónappal a konferencia előtt találkozhassanak. Ez az ülés lehetővé teszi, hogy a szálloda érintett személyzete és a tanácskozás szervezői megismerhessék egymást, összehangolják a munkaterveket, tisztázzák a kötelezettségeket és a felelősség kérdését, illetve kezeljék az utolsó részleteket is.
- (d) Az üléstermek felszereléséhez, berendezéséhez szükséges építési és bontási időt a szerződésben kell rögzíteni.
- (e) A szálloda konferencia menedzserének – akinek teljes mértékben tisztában kell lennie a szálloda által vállalt kötelezettségekkel – a konferenciaszervező számára a konferencia ideje alatt, de már a berendezés időszakában is folyamatosan elérhetőnek kell lennie, hogy koordinálhassa a hotel különböző részlegeinek a munkáját, elháríthasson minden apró akadályt még mielőtt azok megoldhatatlanná válnának, s hogy meg tudjanak beszélni minden szükségessé váló változtatást.
- (f) A szálloda vezetőségének dolga a személyzet valamennyi tagjának ellenőrzése; a konferenciaszervezőnek ne kelljen olyan dolgokért „könyörögni”, netán külön fizetnie, ami egyébként a hotel személyzetének a feladata.
- (g) A konferencia résztvevőivel – akár a konferenciaszállodában laknak, akár nem – egy jó szálloda minden vendégének kijáró udvariassággal és gondoskodással kell bánni.
- (h) A szálloda vezetőségének tájékoztatnia kell a konferenciaszervezőt a hotel tűzvédelmi és biztonsági előírásairól.

VENDÉGLÁTÁS

- (a) Amennyiben a delegátusok a szálloda éttermében étkeznek, akkor vagy külön területet kell számukra fenntartani, vagy egyéb intézkedéseket kell tenni: különösen a reggelinél kell ügyelni a delegátusok pontos, és a megállapított időkereten belül történő kiszolgálására.
- (b) A konferencia résztvevőinek - akár a szállodában laknak, akár nem – kiszolgálását nem lehet a többi vendégnek alárendelni.

MEGKÖZELÍTHETŐSÉG

- (a) Egy nagy szállodában külön bejárat kívánatos a konferencia szolgáltatások igénybevételéhez, külön ruhatár és a résztvevők számára elkülönített szállodai regisztrációs pult. A konferencia regisztrációs területén szükséges egy könnyen elhelyezhető komputer.
- (b) A személygépkocsik és az autóbuszok számára parkolási lehetőséget kell biztosítani, az odavezető útnak buszok számára is járhatónak kell lennie.
- (c) A konferenciaszállodában megfelelő eligazító táblákat kell kihelyezni, amelyek segítségével az üléstermek és más konferenciaszolgáltatások könnyen megtalálhatók.
- (d) A konferencia szolgáltatásait a mozgáskorlátozottak számára is elérhetővé kell tenni; a szálloda vezetőségének tájékoztatnia kell a PCO-t a mozgáskorlátozott vendégek érdekében tett intézkedésekről.

IRODÁK ÉS TELEFONVONALAK

- (a) A konferencia elnökének és a PCO-nak telefonnal, telefax-szal és adatátviteli vonalakkal ellátott irodákat kell a rendelkezésére bocsátani. Szükség esetén gondoskodni kell további vonalokról is.
- (b) Egy hatékonyan működő telefonközpont elengedhetetlen; a munkatársaknak a konferencia ideje alatt minden szükséges információt meg kell tudniuk adni, ismerniük kell a konferencia elnökének, főtitkárának, a konferenciaszervezőnek és más kulcspozícióban lévő embereknek a nevét, telefonszámát és a szükséges mellékállomásokat.
- (c) Nagyon fontos, hogy a telefonszámokat (a mellékeket is) a konferenciaszervezők előzetesen megismerjék, hogy azokat a konferencia programfüzetében feltüntethessék.
- (d) Megfelelő számú, nemzetközi vonal hívására is alkalmas nyilvános telefonkészüléket kell a delegátusok rendelkezésére bocsátani (hitelkártyával működő készüléket és faxot is).

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK

- (a) Az üléstermeket és a konferenciához kapcsolódó egyéb területeket minden nap, az ülés kezdete előtt ki kell takarítani, a hamutartókat kiüríteni, és a termekbe naponta többször friss jeges vizet bekészíteni. Szeméttartóknak és a hulladék eltakarításához szükséges eszközöknek folyamatosan rendelkezésre kell állniuk.
- (b) A ruhatárak nyitva tartását az ülések idejéhez kell igazítani. A konferencia termék közelében lévő mosdók takarítását folyamatosan kell végezni.
- (c) A portaszolgálatot a konferencia teljes ideje alatt biztosítani kell, segítve ezzel a delegátusok és a konferenciaszervező munkáját.
- (d) A PCO-nak ismernie kell a szállodában elérhető elsősegélynyújtó helyet.
- (e) A konferencia piacon növekvő érdeklődés mutatkozik a zárláncú televíziók és az elektronikus üzenetközpontok iránt.