

MICE DOLGOZÓ

A SZABVÁNY- ÉS KOMPETEN-

CIAMODELL-TERVEZET

I. Munkaköri leírás

1. Nevek
2. A foglalkozás szintézise
3. A munka leírása és annak végrehajtása
 - 3.1 munkaköri leírás
 - 3.2 a munkavégzés módjai
 - 3.3 a munka eszközei
 - 3.4 munkaszervezés
4. Pszichofizikai követelmények
5. MICE dolgozó szakmai feladatai
 - 5.1 szakmai kompetenciák
 - 5.2 szociális kompetenciák
6. Kulcskompetenciák profilja

II. MICE munkavállalói kompetencia modell

1. A MICE iparági alkalmazott kompetenciaprofilja
2. A MICE szektor kihívásai a kompetenciák tekintetében

I. MUNKAKÖRI LEÍRÁS

1. Megnevezés

- konferencia- és kongresszusszervező (PCO - Professional Congress Organizer)
- ösztönző utazásszervező,
- rendezvényiroda munkatársa
- vásár- és kiállításszervező
- eseménytervező
- találkozószervező
- esemény szervező
- találkozó koordinátora
- találkozószervező
- eseménytervező
- eseményszervező

2. A szakma szintézise

A MICE-munkás egy nagyon tág szakterület, és ennek a szakmának a leírásánál nagyon fontos figyelembe venni a vállalatnál betöltött pozícióját és felelősségi körét. Megjegyzendő, hogy a felelősségi körök a vállalati hierarchia szintjétől függően változnak, és a felelősségi területek az operatív jellegű tevékenységekről a stratégiai és vezetői jellegű tevékenységekre helyeződnek át. Alapvetően a MICE munkatársa felelős a találkozók, rendezvények szervezéséért cégek, különböző intézmények és egyesületek vagy magánszemélyek számára. A feladatok közé tartozik az ügyfelekkel való találkozás, hogy megvitassák igényeiket, partnerkapcsolatot tartsanak fenn beszállítókkal és vendéglátókkal, rendezvények tervezése, szervezése és lebonyolítása. A feladatkör megköveteli mindenekelőtt az ügyfelekkel és helyszínekkel való jó kommunikáció képességét, a részletekre kiemelt figyelmet, a sok forrásból történő információszerezést, ami biztosítja a tervezési, szervezési és megvalósítási folyamatok, találkozók vagy események gördülékeny lebonyolítását. A MICE iparágban végzett munka nagyon fontos eleme a különböző léptékű változó és válsághelyzetekhez való hatékony alkalmazkodás is. Rugalmasság és kreativitás a találkozók és rendezvények lebonyolítási formáinak javaslattételében lehetőséget ad a különféle rendezvénytípusok ütemtervének megtartására globális járványválság idején is, ahogyan ez a COVID-19 koronavírus-járvány esetében is történt, amelynek eredményeképpen nagyszámú eseményt a virtuális térben valósítottak meg.

A MICE-munkások foglalkozási profilja olyan kompetenciákat határoz meg, amelyek közvetlenül kapcsolódnak a „Kaohsiung Protokollban” meghatározott makro- és mikrotrendekhez. A globális trendek tekintetében többek között a következőkre fordítottak figyelmet:

- A digitális gazdaság dinamikus fejlődése
- Logisztikával és oltóanyag-elosztással kapcsolatos kihívások

- A távmunkában dolgozók számának dinamikus növekedése
- Az olyan technológiák, mint a zoom, a mindennapi használathoz való alkalmazkodásának dinamikus növekedése

Ami a mikrotrendeket illeti, amelyek közvetlenül érintik a MICE-ipart:

- A hibrid események térnyerése
- A rugalmas szerződési feltételek iránti növekvő igény
- A rendezvények üzleti modelljének alakulása
- A nagy események lassú visszatérése
- Növekvő tudatosság az innovatívabb gondolkodás szükségességére vonatkozóan¹

A fent vázolt tendenciák közvetlenül tükröződnek a tanulmányban javasolt kompetenciák körében és azok részletes jellemzőiben.

3. A munka leírása és a végrehajtás módja

3.1 Munkaleírás

A MICE szakember egyesületi, kormányzati és vállalati találkozók, ösztönző utazások, szemináriumok, találkozók és konferenciák, találkozók, üzleti rendezvények, műszaki látogatások, kiállítások és szakmai bemutatók szervezője.

Munkája célja olyan rendezvények szervezése, népszerűsítése és lebonyolítása, mint pl.

- "egyesületi találkozók" - országos és nemzetközi konferenciák és kongresszusok anélkül, hogy világosan elválasztanák a kormányzati és nem kormányzati találkozót
- "céges rendezvény" - céges rendezvény (tréningek, workshopok, szemináriumok, sajtótájékoztatók, termékbemutatók)
- "motivációs rendezvény" - örömteli, diszkrecionális jellegű kirándulások/ösztönző utak, integrációt célzó tevékenységekkel kombinálva
- "kereskedelmi vásárok/kiállítások" - bármilyen témájú rendezvények, amelyek a kiállítási létesítmények területén zajlanak

Munkája részeként találkozót szervez, de emellett alapvető turisztikai szolgáltatásokat nyújt a találkozó résztvevőinek, akik ugyanazokat az igényeket elégítik ki, mint a nem munkahelyi céllal utazó turisták. Ezért a MICE munkatársának profinak kell lennie, munkájában ötvözni kell az értekezletszervezési ismereteket és a szabadidő-vezetői képességeket.

Az érintettség mértékétől függően a MICE alkalmazottjának:

- rendelkezzen az értekezletek szervezésében olyan szintű ismeretekkel, mint:
 - alap (1)

¹ International Congress and Convention Association (2020). Kaohsiung Protocol – Strategic Recovery Framework for the Global Events Industry. West Vancouver, BC: MMGY Next Factor. Retrieved from: <https://www.iccaworld.org/cnt/docs/ICCA%20Kaohsiung%20Protocol.pdf>

- köztes (2)
- haladó (3)

(1) a MICE iparág működésére, a találkozók és rendezvények szervezésére és lebonyolítására vonatkozó jogszabályok

(2) a MICE-piac szerkezete

(3) a biztonság biztosítása, a találkozók és rendezvények tervezése, szervezése és lebonyolítása

- szervezési, elemző, interperszonális és vezetési készségeket kellő mértékben kifejlesztettek:

- alap (1)
- köztes (2)
- haladó (3)

(1) tudja, hogyan kell csoportban együttműködni, és időben végrehajtani a projekteket és feladatokat

(2) képes azonosítani a kulcsfontosságú kérdéseket, tudja, hogyan kell prioritásokat felállítani, ezért számos feladattal képes megbirkózni, aktívan alkalmaz különféle megoldásokat

(3) célokat tűz ki és tervez, megtervezi és szervezi a munkát, kreatív, rendelkezik tervezési gondolkodási képességekkel

- új technológiák alkalmazása bizonyos mértékig:

- alap (1)
- köztes (2)
- haladó (3)
-

(1) szövegszerkesztőt vagy multimédiás prezentációt üzemeltet az értekezletek anyagának előkészítése során, sajátja kiegészítésére aktívan felhasználja az interneten elérhető anyagokat, üzemeltet hangrendszert, videokonferencia és átviteli rendszert

(2) szövegszerkesztőt vagy multimédiás prezentációt üzemeltet az értekezletek anyagának előkészítése során, aktívan felhasználja az interneten elérhető anyagokat a sajátja kiegészítésére, üzemeltet hangrendszert, videokonferencia és átviteli rendszert

3.2 A munka végzésének módjai

A MICE iparágban végzett munka alapvetően az alábbi szakmai feladatok megvalósítását jelenti, amelyek közvetlenül befolyásolják a megvalósult találkozók, rendezvények végső eredményességét:

- A vevői igények azonosítása – az ügyfelek kérésének figyelmes meghallgatása és a megfelelő nyilvántartás vezetése a zökkenőmentes és hatékony megrendelés teljesítése érdekében
- Kommunikáció az ügyfelekkel - az ügyfélszolgálat minden szakaszának zökkenőmentes lebonyolítása a rendelések felvételétől a találkozó vagy esemény összefoglalójáig
- Ügyfél pénzügyeinek kezelése és költségvetés-tervezése rendezvények lebonyolításához

- Helyszínek és helyszínek kiválasztása az ügyfél igényei és a találkozó vagy rendezvény formája szerint
- A földrajzi helyek és főbb látnivalók jó ismerete
- A találkozóhoz vagy rendezvényhez szükséges dokumentáció kidolgozása, beleértve a rendezvény tervezését és tervezését, költségbecsléseket, szükséges formális dokumentációt (rendezvény szabályzata, biztonsági irányelvek stb.)
- Koordinálja a szállodákat, a szállítást és az étkezést
- Részvétel és tevékenységek nyomon követése a rendezvény vagy találkozó tervezése, szervezése és lebonyolítása során az ügyfelek elégedettségének biztosítása érdekében
- Elszámolás az ügyféllel, valamint a találkozó vagy rendezvény költségvetésének megfelelő végrehajtása és elszámolása
- Megfelelően reagálni válság- és konfliktushelyzetekben
- Pénzügyi menedzsment
- Az események végrehajtásának formáinak a jelenlegi helyzethez való igazítása különféle típusú fenyegetések, például a COVID-19 koronavírus-járvány kapcsán

Az ebben a szektorban foglalkoztatottak felelősséget vállalnak, mint

- vezetők / vezérigazgatók / tulajdonosok (vezetők)
- közvetlen vezetők (funkcionális vezetők)
- operatív személyzet

3.3 Munkaeszközök

Munkatevékenysége során a MICE dolgozó a következőket használja:

- számítógépes hardver és bemeneti és kimeneti perifériák és periféria interfészek.
- irodai szoftver
- videokonferencia szoftver
- rendezvényszervező szoftver, beleértve a résztvevők regisztrációját

A munkája során felhasznált bemeneti perifériák közé tartozik:

- szkener,
- fényképezőgép,
- digitális kamera,
- mikrofon,
- sugárzó kamerák,
- audio interfész,
- videó felület,

A munkája során felhasznált kimeneti perifériák közé tartozik:

- monitor,

- multimédiás projektor,
- nyomtató,
- hangrendszerek,
- audio-video streamer.

A munkája során használni kívánt bemeneti és kimeneti perifériák közé tartozik:

- felvevők,
- újraírható digitális adathordozók, például külső lemezek, flash memória stb.

A MICE dolgozó által használt számítógépet fel kell szerelni:

- Internet-hozzáférés,
- szoftver multimédiás és audio prezentációk készítéséhez
- irodai csomag,
- Alkalmazások, amelyek lehetővé teszik a találkozók vagy események streamingjét
- azonnali üzenetküldés

A munkájuk során használt szoftverek között szerepel.

- irodai alkalmazáscsomag, amely tartalmazza:
 - szövegszerkesztő
 - táblázatok
 - alkalmazások multimédiás prezentációk készítésére
- internetes kommunikátor/videokonferencia-szoftver, amely lehetővé teszi az audio- és videostreamelést, pl. Webex, Nagyítás külső platformokra, például YouTube, Facebook
- hangszerkesztő szoftver
- videószerkesztő szoftver
- rasztergrafikus feldolgozó szoftver
- rendezvényszervezési szoftverek, beleértve a résztvevők regisztrációját, mint például a konfeo

3.4 Munkaszervezés

A MICE állások lehetnek csapatalapúak és egyéniek is, akár nagy, akár kis cégeknél dolgoznak.

A szakmában a munkavégzés általában meghatározott órákban történik, de ezek egyenletlenül oszlanak meg, az adott értekezlet résztvevőinek igényeitől függően. Túlóra és munkaszüneti nap nagy megbízások esetén lehetséges.

A munka miatt, amelyben minden ülés más típusú, ebben az iparágban a munka nem egyhangú, de a végrehajtás módja hasonló.

Az ebben a szakmában végzett munka sok anyagi és anyagi felelősséggel jár – nyilvánvalóan más a vezetőknek, más az operatív személyzetnek. A munkavállalót annak a társaságnak a szabályzatában meghatározott szakmai vagy szolgálati felelősség terheli, amelyben alkalmazást folytat.

A MICE iparági alkalmazottak munkaszervezési rendszerével kapcsolatos probléma összetettsége közvetlenül összefügg az ügyfelek elvárásainak globális változásaival és a COVID-19 koronavírus-

járvány hatásaiból adódó korlátozásokkal is. A Nemzetközi Kongresszusi és Kongresszusi Szövetség kutatása szerint a találkozók és rendezvényeket szervező cégek ügyfelei a következőket jósolják:

- A hibrid események számának nagymértékű növekedése
- Az online események számának nagymértékű növekedése
- A személyes események számának nagymértékű csökkenése²

A fenti előrejelzések szerint a MICE iparági alkalmazottak munkaszervezési módjában a hagyományos találkozók vagy személyes rendezvények lebonyolítása mellett fontos lesz áttérni a munkakombinációt igénylő feladatmegvalósítási módra. a valós világban és a virtuális térben.

A MICE-munkás szervezetének figyelembe kell vennie a MICE-ipar működésével kapcsolatos ajánlásokat is, amelyeket a „Krakkói Hálózati Protokoll” tartalmaz. Az említett dokumentum a következőket ajánlja:

- Közös kockázatkezelés
- Biztonság
- Az úgynevezett vis maior figyelembevételével
- A résztvevők számának korábbi meghatározása
- Találkozó- vagy rendezvényprojektek költségmentes lemondásának lehetősége
- Az események és értekezlet sorrendjének módosítása
- Költségek és pénzügyek kezelése
- Innovatív üzleti modellek bevezetése
- Örökség – rendezvényének hatása a rendezvényterre és annak társadalmi és gazdasági környezetére³

Ezek az ajánlások a találkozók vagy rendezvényeket lebonyolító vállalatok különböző részlegeiben dolgozó alkalmazottak felelősségi körének növekedését jelzik, és mindenekelőtt nagyon nagy elkötelezettséget igényelnek rendezvények vagy találkozók fejlesztése és lebonyolítása iránt, szoros együttműködésben az ügyfelekkel, szállítókkal és a projektek végrehajtásához kapcsolódó egyéb érdekelt felek, például a helyi közigazgatás stb.

4. Pszichofizikai követelmények

² International Congress and Convention Association (2020). Kaohsiung Protocol – Strategic Recovery Framework for the Global Events Industry. West Vancouver, BC: MMGY Next Factor. Retrieved from: <https://www.iccaworld.org/cnt/docs/ICCA%20Kaohsiung%20Protocol.pdf>

³ Błaszczuk, I., Fanderowska, P., Wirtel, W., Faracik-Leśniak, A., Hallier, J., Jędrocha, A., Młynarczyk, M., Paradowski, K., Wodziańska, A., Zalewski, M., Andrukowicz, M., Baran, P., Bączek, P., Berbeka, J., Borodako, K., Chmura, K., Chwastek-Pluta, J., Cieślowski, M., Florek, J., Garczarczyk, P., Gasińska, A., Grzesiak, A., Jagłowska, E., Jaskuła, M., Jaworski, M., Jędrocha, K., Kruk, J., Kulec-Greń, N., Leszczyńska, A., Marciszyn, K., Nahirny, M., Nowińska, A., Osiadły, I., Ostrowska, J., Piórkowski, T., Postolska, I., Przygórska-Skowron, M., Rachwał, T., Rokicka, K., Smagur, D., Stefańczyk, A., Święch-Wałaszek, P., Woch, E., Wilczek, P., Wójcik, M., Zajęc, B. (2021) Protokół Kraków Network. Retrieved from: https://krakownetwork.pl/wp-content/uploads/2021/04/Protokol_Krakow_Network_PL.pdf

A MICE dolgozóinak számos feladata van, amelyek magukban foglalhatják a jelentős mennyiségű nehéz tárgyak kezelését rendezvényinstallációkkal, kiállításokkal stb. kapcsolatban. Például a kocsik tolása/húzása, tárgyak emelése, tolása izomerő kifejtésével jár. Kimutatták, hogy mind a fizikai erő alkalmazása, mind az izomfeszítés észlelése követi a pszichofizikai erőtvényt:

$$S = kI^n$$

ahol:

S az észlelt érzés intenzitása

I a fizikai inger intenzitása

k egy állandó (amelyet a használt mértékegységek határoznak meg)

n egy olyan kitevő, amely a különböző típusú fizikai ingerekre változik

A The Liberty Mutual Studies (8 órás műszakban végzett kétkézes feladatok)⁴ szerint a fizikai terhelés típusai a következőképpen foglalhatók össze:

Kétkézes szimmetrikus emelés -- A MAW (maximális elfogadható súly) csökken, ahogy a következő feladatváltozók nőnek: emelési gyakoriság, emelési távolság (elmozdulás) és tárgy mérete. Ezenkívül a MAW-k vállmagasság feletti emeléskor alacsonyabbak, mint a padlótól az ütőmagasságig vagy a csuklótól a vállig érő magassági tartományban történő emeléskor.

Kétkézes szimmetrikus süllyesztés -- A MAW csökken a következő feladatváltozók növekedésével: emelési frekvencia, emelési távolság (elmozdulás) és tárgy mérete. Ezenkívül a MAW-k vállmagasság feletti emeléskor alacsonyabbak, mint a padlótól az ütőig vagy a vállmagasság tartományban történő emeléskor.

Kétkézes lökések -- A Maximális Elfogadható Erő (MAF) csökken a következő feladatváltozók növekedésével: lökés frekvencia és tolási távolság. A tolóerők akkor a legnagyobbak, ha a fogantyúk körülbelül könyökmagasságban vannak. A MAF csökken, ha a fogantyúk vállmagasság felett vagy csuklómagasság alatt vannak.

Kétkézes húzások -- A MAF csökken a következő feladatváltozók növekedésével: húzási gyakoriság és húzási távolság. A húzóerők akkor a legnagyobbak, ha a fogantyúk megközelítőleg a csuklómagasságban vannak. A MAF csökken, ha a fogantyúkat könyökmagasságig emelik, és ismét csökken, ha a fogantyúkat a váll fölé emelik.

⁴ http://fbaum.unc.edu/lobby/062_Ergonomics_Standards/Agency_Activities/OSHA/OSHA_Health_Chapter_Two.htm

A szállítási MAW csökken a feladat gyakoriságának és a szállítási távolság növekedésével. A MAW nagyobb derékmagasságban hordva, mint a mellkas közepén.

A nemeken belül a lakosság legerősebb 10%-a által kimutatott MAW-k és MAF-ok nagyjából kétszerese a leggyengébb 10%-a által mutatottak. Míg a férfiak csoportja erősebb volt, mint a nők, a nemek között jelentős átfedés volt.

Az ergonómia területén a fent említett pszichofizikai módszereket alkalmazták a munkaintenzitás elfogadható szintjének empirikus meghatározására oly módon, hogy megkérik az alanyokat, hogy állítsák be a terhelésüket (a fizikai ingert) úgy, hogy az ebből eredő kényelmetlenség/fáradtság (az észlelt érzés) elfogadható legyen. A MICE iparág munkáltatói számára kötelezővé kell tenni egy olyan ergonómiai program létrehozását, amely a sikeres ergonómiai programokra jellemző elemek egy részét vagy mindegyikét tartalmazza: vezetői vezetés és munkavállalói részvétel, munkahelyi veszélyelemzés és -ellenőrzés, veszélyekkel kapcsolatos információk és jelentés, képzés, MSD-kezelés, és a program értékelése, attól függően, hogy milyen típusú munkakörök vannak a munkahelyükön, és hogy előfordult-e a szabvány hatálya alá tartozó mozgásszervi rendellenesség.

5. SZAKMAI KOMPETENCIA ÉS FELADATOK

A Foglalkozási Kompetencia Szabványok Szótár definíciója szerint definíció szerint mindaz, amit a munkavállaló tud, ért és teljesíteni tud - a munkahelyi helyzetnek megfelelően. A munkavállaló szakmai kompetenciáját tehát a következő szemüvegen keresztül tekintjük:

1. Tudás - a tanulási folyamat során megszerzett tárgyak és tények, elvek, elméletek és gyakorlatok leírásainak összessége, amelyek a tanulás vagy a szakmai tevékenység területére vonatkoznak,
2. Készségek - a tanulás során megszerzett képesség a tanulási vagy szakmai tevékenységi területnek megfelelő feladatok elvégzésére és problémák megoldására
3. Szociális kompetencia - saját fejlődésének alakításának képessége, valamint a szakmai és társadalmi életben való önálló és felelősségteljes részvétel, magatartásának etikai kontextusának figyelembevételével.

TUDÁS ÉS KÉSZSÉGEK.

Szakmai kompetenciák (KZ) Szakmai feladatok (Z)

KZ1 Menedzsment kompetenciák

Z1 - Stratégiai tervezés

Z2 - Pénzügyi menedzsment

Z3 - Az érintettek kezelése

Z4 - Kockázatkezelés

Z5 - Konfliktuskezelés



9



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein..



Z6 - Emberi Erőforrás Menedzsment

Z7 - Normák kidolgozása, szabványok bevezetése és audit

KZ2 Rendezvények tervezése és lebonyolítása

Z8 - Projektmenedzsment

Z9 - Rendezvénytervezés

Z10 – Üzleti kommunikáció

KZ3 Műszaki kompetencia

Z11 - Számítógépes ismeretek

Z12 - Rendezvények technikai oldalának technikai megvalósítása, menedzselése

KZ4 Munkaszervezés elemzése a professzionális MICE alkalmazottról alkotott kép kialakítása érdekében

Z13 - A munkaszervezés és a munkavállaló teljesítményének, kompetenciájának értékelése

5.1 SZAKMAI KOMPETENCIA

5.1.1 A KZ1 kompetencia A menedzsment területi kompetencia olyan szakmai feladatokat (Z1 - Z7) foglal magában, amelyek megvalósításához megfelelő tudás- és képességek szükségesek.

Z1 Stratégiai tervezés

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none">társadalmi és üzleti trendek a találkozók megtervezéséhezaz esemény célja és az érintettek feltételezései - a koncepciók és a téma találkozásacéldátumoka találkozó vagy esemény profilja, funkciói és programjaa célpiac sajátosságaiaz ügyfelek anyagi forrásai, költségvetésea rendezvény jövedelmezőségének meghatározására alkalmas kutatási módszerek	<ul style="list-style-type: none">együttműködni, kommunikálni és megérteni az érintettek céljaitösszehangolja az ülés napirendjét az ülés céljaivalPénzügyi információk összeállítása: költségek és hasznok elemzése, kockázati összetevők felmérése, feltételek testreszabásaazonosítani a lehetséges bevételi forrásokat és egyéb forrásokatazonosítani a stratégiai szövetségek lehetőségét, azonosítani az érintetteket

<ul style="list-style-type: none"> • hatályos jogszabályi előírások • interkulturális kérdések, pl. különleges körülmények • fenntarthatósági feltételek • a helyszín infrastruktúrája és kapacitása • a helyszíni infrastruktúra kiválasztásának elvei és kritériumai 	<ul style="list-style-type: none"> • kultúrák közötti problémák kezelése, • válasszon stratégiákat a pozitív eredmények elérése és a találkozó vagy esemény negatív hatásainak mérséklése érdekében • meghatározza a megbeszélés vagy rendezvény kívánt vagy szükséges földrajzi elhelyezkedését és létesítménytípusát (helyigény) • telephely-kiválasztási kritériumok kidolgozása • helyszíni szemlét tartani • értékelje a helyszíneket a szállodák közelsége, a parkolóhelyek, a tömegközlekedés, a kommunikáció stb. alapján. • azonosítani a befogadó közösségre gyakorolt gazdasági és társadalmi hatásokat - kihasználni a helyi lehetőségeket a fenntarthatóság megőrzése mellett • szükség esetén javaslatot tesz a stratégiai terv módosítására
---	--

Z2 Pénzügyi menedzsment

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • a rendezvények pénzügyi céljai és finanszírozási forrásai • az ülés költségvetésének elkészítésének elvei • profitkövetelmények (költségek, valuta-eljárások, árfolyam-ingadozások, adórendszerek a fogadó helyen, a termékek és szolgáltatások piaci értéke) • a partnerségek és szövetségek létrehozásának lényege • a támogatás odaítélésével kapcsolatos követelmények • a szponzorálás céljai és korlátai 	<ul style="list-style-type: none"> • költségvetés összeállítása és finanszírozási célok meghatározása (bevételi források és állandó és változó költségek meghatározása, az összegek tevékenységenkénti felosztása, rendkívüli alapot hozzon létre) • felülvizsgálja a pénzügyeket és javaslatot tesz a költségvetés módosítására • a potenciális adományozók azonosítása és beszerzésük összehangolása • azonosítani a potenciális szponzorokat • szponzori juttatási csomagok létrehozása • szponzori juttatási csomagok létrehozása

<ul style="list-style-type: none"> • reklám- és költségvetési korlátozások • a pénzügyi célok adományozók elé terjesztésének következményei (ügyfél és szponzor korlátozásai) • nyilvántartási eljárások • pénzügyi ügyek biztonsági és auditrendszei • szükség esetén a nyilvántartások módosítására vonatkozó eljárások • A készpénzkezelés eljárásai és ellenőrzése 	<ul style="list-style-type: none"> • a szponzorok és adományozók szerződéseinek előkészítése és kezelése • szükség esetén kérjen jogi tanácsot • javaslatokat és támogató anyagokat küldeni az érintett feleknek • bemutatni az előnyöket a résztvevőknek az előzetes regisztrációs információk csomagban • azonosítani a potenciális partnereket, beszállítókat stb. • figyelemmel kíséri a nyilvántartásokat és a biztonsági rendszereket a bevételek és kiadások, valamint az ellenőrzések tekintetében • a pénzkezelés megszervezése (lopásmegelőzési intézkedések megtétele, nyilvántartási rendszer kialakítása, készpénzbeszedési és betéti rendszer kialakítása)
--	---

Z3 Az érintettek menedzselése (Stakeholder management)

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • működési mechanizmusok és az egyes érintettek igényei • az alkalmazandó jogszabályok, például a vonatkozó jegyzőkönyvek és helyi szokások • Magatartási és etikai kódexek, beleértve a vásárlói és fogyasztói jogokat • jogi és szabályozási követelmények • az érdekelt felek számára kínálható termékek és szolgáltatások katalógusa • az érintettek elégedettségének mérési módszerei • a termékek és szolgáltatások erősségei és gyengeségei • a versenytársak tevékenységei, termékei és szolgáltatásai 	<ul style="list-style-type: none"> • minden érdekelt féllel együttműködni • azonosítani az érintettek érdekeit és prioritásait • azonosítani a lehetőségeket és a kihívásokat az érintettek számára • azonosítsa az érintettek hatását a találkozóra vagy eseményre (és fordítva) • felméri az egyes érintettek tekintélyét • az érintettek szerepeinek és kötelezettségeinek meghatározása • terveket dolgoz ki stratégiai, gazdasági és politikai szövetségek megszerzésére helyi, regionális és országos szinten • kategorizálja az érintetteket • Az érintettek rangsorolása hatalom, befolyás és érdek szerint

	<ul style="list-style-type: none"> • Az érintettek közötti kapcsolatok azonosítása • Az érintettekkel folytatott kommunikáció során kövesse a megfelelő protokollokat • A tevékenységek ütemezése minden érintett számára • gondoskodjon arról, hogy munkatársai megértsék saját szerepeiket és felelősségeiket • megerősíteni, hogy világos és hatékony folyamatok állnak rendelkezésre a konfliktusok megoldására • visszatérő problémák kivizsgálása és megoldása • rendszer létrehozása az érintettek elégedettségének értékelésére/figyelésére • javaslatokat tenni a szolgáltatás minőségének javítására
--	--

Z4 Kockázatkezelés

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • a kockázatkezelés fontossága • a kockázatértékelés módszerei és alapelvei • adatgyűjtési és elemzési módszerek • kockázatkezelési lehetőségek (veszteségmegelőzés, kockázatfinanszírozás, kockázatkezelés) • kockázatkezelési technikák és stratégiák és vonatkozó szabályozások • katasztrófaelhárítási terv és kockázatkezelési tényezők • a kockázatkezelési terv hatékonyságának értékelésének fontossága • felelősség a kockázatértékelésben • információelemzési folyamatok • a tömeggel kapcsolatos konkrét kockázatkezelési kérdések 	<ul style="list-style-type: none"> • határozza meg: <ul style="list-style-type: none"> - azt, amely sérülésnek, veszteségnek van kitéve vagy felelősséget von maga után - mi okozhat kárt, veszteséget vagy felelősséget von maga után - aki kárt, veszteséget szenvedhet vagy felelősséget vállalhat - azokat a helyzeteket, amelyekben kár, veszteség vagy felelősség keletkezhet • kockázatértékelést végezni, felmérni a találkozó vagy üzleti esemény értékét • kritikusan értékelje egy találkozó vagy esemény sikerét és kudarcait • értékeli a találkozó jogszabályi követelményeinek teljesítésének és a kockázatok mérséklésének lehetőségeit

<ul style="list-style-type: none"> törvények és rendeletek, valamint ezek hatása a kockázatkezelési tervre 	<ul style="list-style-type: none"> ellenőrizze az információk érvényességét és megbízhatóságát azonosítani és jelenteni a nehézségeket és szabálytalanságokat figyelemmel kíséri a kockázatkezelési erőforrások felhasználását (biztosítani kell, hogy elegendő erőforrás álljon rendelkezésre) tájékoztassa a személyzetet a technikák és stratégiák hatékonyságáról vagy hiányosságairól, és meghatározza a szükséges lépéseket szükség esetén módosítja a kockázatkezelési tervet szükség esetén kommunikáljon az érdekelt felekkel meghatározza az egészségügyi és biztonsági követelményeket felméri, hogy szükség van-e szakértői tanácsra vagy segítségre a jogi, szabályozási és joghatósági követelményekkel kapcsolatban, és tanácsot kérjen szabályozóktól és szakértőktől kockázatkezelési szabályzatok és eljárások kialakítása (szakemberekkel együttműködve, beszerzése) kockázatkezelési tervet készíteni, beleértve a parancsnoki láncot, a vészhelyzeti és ellenőrzési eljárásokat, valamint a végrehajtási stratégiákat Végre kell hajtani a veszélyhelyzeti reagálási és kockázatkezelési tervet Belső és külső biztonsági kommunikációs rendszerek és eljárások bevezetése ennek megfelelően készílti terveket készíteni megszervezni: <ul style="list-style-type: none"> biztonsági őr a személyzet és az önkéntesek képzése részletes biztonsági eljárások vészhelyzetekre (tömegszabályozás, helyszíni evakuálás, természeti katasztrófa, terrorista tevékenység)
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • szerezzon be biztosítási igazolásokat a szállítóktól • Folyamatosan értékelje kockázatkezelési tervét és tartsa naprakészen • incidens jelentési és rögzítési rendszer létrehozása
--	--

Z5 Konfliktuskezelés

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • Ismeri a konfliktus definícióját • Különbséget tesz a konfliktusok típusai között: <ul style="list-style-type: none"> o Belső konfliktus o Interperszonális konfliktus o Egyén és csoport közötti konfliktus o Szervezetek közötti konfliktus • Megérti a konfliktus, mint társadalmilag természetes jelenség jelentőségét • A konfliktus hatása a felek kapcsolataira: <ul style="list-style-type: none"> o Pusztító o Konstruktív • Ismeri a konfliktusok forrásait és okait <ul style="list-style-type: none"> o Értékek ütköznek o Strukturális konfliktus o Érdeellentét o Párkapcsolati konfliktus o Adatütközés 	<ul style="list-style-type: none"> • Azonosítja a konfliktusforrásokat • Konfliktushelyzetben sajátos attitűdöket alakít ki, azok következményeivel együtt: <ul style="list-style-type: none"> o Konfrontáció o Együttműködés o Kompromisszum o Benyújtás o Elkerülés • Megoldja a munkahelyi konfliktusokat • Enyhíti a munkahelyi konfliktusok negatív hatásait • Aktívan megfigyel • Közvetítést vállal • Választottbíráskodást folytat • Megfelelően beavatkozik a csapat felépítésébe • Megelőző magatartást alkalmaz konfliktus-helyzetekben: <ul style="list-style-type: none"> o A konfliktust háttérbe szorítja o De-eszkalálja a viselkedési stílusokat o Kihasználja a körülményeket <ul style="list-style-type: none"> o Automatikus beállító mechanizmusokat használ <ul style="list-style-type: none"> • Stratégiai viselkedésmódokat alkalmaz a konfliktusok csökkentése érdekében o Megváltoztatja a konfliktust megelőző feltételeket o Bevezeti a „win-win” konfliktusmegoldási elveket

	<ul style="list-style-type: none"> o Módszereket használ a konfliktus újragondolására o Arra törekszik, hogy enyhítse a reakciót · Konfliktus elleni szereket használ: o Az ütköző felek motiválása o Kompromisszumokat talál o Lehetővé teszi a felek kipróbálását o Megváltoztatja a konfliktusban álló felek hozzáállását o Ellensúlyozza a "gondolatolvasást" o Segít különbséget tenni emberek és tettek között o Megoldások keresésére irányítja a csapatot <ul style="list-style-type: none"> • Helyesen választja meg a kommunikációs technikákat konfliktushelyzetekben o Megakadályozza a konfliktusok kialakulását: <ul style="list-style-type: none"> o Világos szabályok o Gondoskodik a kommunikáció átláthatóságáról o Gondoskodik az igények feltárásáról o olyan modellt vezet be a csapatba, amely a megoldások keresésére összpontosít, nem pedig a probléma hibásaira
--	---

Z6 Emberi erőforrás menedzsment

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<p>A találkozó vagy rendezvény ütemezési követelményei</p> <ul style="list-style-type: none"> - projekt órák - a sokszínűség előnyei és következményei a munkahelyen - az alkalmazottak/önkéntesek fluktuációi és a fluktuáció okai - toborzási módszerek - hatékony interjúprotokollok - személyzet és önkéntesek toborzásával kapcsolatos költségek (költségvetési korlátok) 	<ul style="list-style-type: none"> - a személyzet/önkéntesek feladat-/funkcióelemzését elvégezni - felméri a személyzet és az önkéntesek bevonásának a szervezót érintő hasznait, költségeit és kockázatait - meghatározza a személyzet és az önkéntesek szerepét és felelősségét: - meghatározza az üléshez szükséges humán erőforrást - meghatározza a fizetési arányokat és a fizetési elvárásokat

<ul style="list-style-type: none"> - önkéntesek forrásai - Munka- és biztonsági előírások - A munkaszerződés alapelvei és a helyi munkajog - helyi foglalkoztatási feltételek és munkaerőhiány (szezonális igények) - az ágazat munkakultúrája és gyakorlata - a személyzet/önkéntesek jelenlegi készségei és képességei - aktuális bérek - a személyzet/önkéntesek továbbképzésének szükségessége - a csapatépítés és csapatmunka alapelvei és gyakorlatai - a munkatársak/önkéntesek motiválásának és értékelésének módszerei - bevált gyakorlat az alkalmazottakkal való kapcsolatok kezelésében, mint például a mentorálás és a coaching - a dolgozók elismerésének és jutalmazásának módszerei 	<ul style="list-style-type: none"> - olyan terveket dolgozzon ki, amelyek figyelembe veszik a munkahelyi sokszínűséget - kiválasztani a toborzási technikákat a hiányosságok kezelésére - diagnosztizálni az alkalmazottak alkalmasságát és karrier érdeklődését - meghatározza a karriercélokat - karrierajánlásokat megfogalmazni - eszközöket használni a munkatársak fejlődésének támogatására - szabályokat megfogalmazni az olyan releváns területeken, mint a toborzás, felügyelet, teljesítmény, konfliktuskezelés, fegyelem, felmondás, feladat kiosztás, jutalmazás és kitüntetés, betegszabadság - összehangolni az eljárásokat a vonatkozó jogszabályokkal - Az eljárások kommunikálása a munkavállalókkal. - Az eljárások végrehajtásának nyomon követése. - az emberi erőforrásokat a trendekhez és problémákhoz igazítani - Teljesítményértékelés lebonyolítása - állásinterjúkat készíteni - meghatározza a munkavállalók továbbképzési területeit (képzési igények) - felkészülni az interjúra - állásinterjút készíteni (magyarázni a kiválasztási folyamatot, kérdéseket felkelteni stb.) - magas színvonalú teljesítményt és viselkedést modellezni - Kommunikálni a csapattagok és vezetők elvárásait, szerepeit és felelősségét - népszerűsíteni a csapatmunka elveit - hatékony kommunikáció ösztönzése - Konfliktusok megoldása - Feladatok és felelőségek delegálása - figyelemmel kíséri az egyes szakaszok eredményeit, és a tevékenységeket a várt hatás (cél) felé irányítja
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Rendszeres visszajelzést adni a munkavégzésről. - munkavégzési problémák megoldása - azonosítani a lemondás és a felmondás okait - a szervezeti eljárásoknak megfelelően foglalkozni az alkalmazottakkal/önkéntesekkel - megfelelő nyilvántartást vezetni
--	---

27 Szabványok létrehozása, szabványok bevezetése és auditálás

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • A találkozók szervezésének nemzeti és nemzetközi szabványai • Kutatási módszerek • Szervezeti szabványok • Rendezvényszervezésre vonatkozó jogszabályok • Szolgáltatási audit szabványok • Értékelési folyamatok és eljárások • Számviteli alapelvek • Reális és mérhető célok kitűzése • A találkozók vagy események elemei és a kapcsolódó elemek, amelyek értékelhetők vagy auditálhatók • Az érintettek követelményei 	<ul style="list-style-type: none"> • Elemzi a találkozók, rendezvények szervezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat • Normákat és normákat alakít ki az általánosan elfogadott társadalmi és etikai elvekkel összhangban • Az igényekhez igazodik, és bevezeti a meglévő szabványokat és eljárásokat • Szerződéseket hoz létre • Meghatározza a szabványok, eljárások és előírások területeit • Eljárásokat és előírásokat hoz létre, amelyek összhangban vannak a vonatkozó törvényekkel és rendelkezésekkel • Szükség szerint szaktudást, véleményeket, információkat szerez be külső forrásból, pl. jogi tanácsadás • Szervezési támogatást kap a rendezvény érintettjétől és a környezettől • Meghatározza az értékelési vagy ellenőrzési célokat • Meghatározza az értékelendő vagy auditálandó területeket pl. a találkozó vagy esemény programja, küldetése, céljai és célkitűzései • Meghatározza a sikertényezőket az értékelés vagy audit különböző szakaszaiban • Tervezze meg az értékelési vagy ellenőrzési eljárást • Az esemény auditálása vagy értékelése

	<ul style="list-style-type: none"> • Meghatározza a jelentési folyamat lefolytatásának módját
--	--

5.1.2 Kompetencia KZ2 Események tervezése és lebonyolítása (Z8 – Z10), amelyekhez megfelelő ismeretek és készségek szükségesek.

Z8 Projekt menedzsment

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • A projektmenedzsment folyamat elemei • Piacok megcélzása • Találkozó- és rendezvényszervezési eszközök • Az érintettek követelményei • Megbeszélések vagy rendezvények megvalósításának folyamatai • Jogi előírások, a rendelkezésre álló lehetőségek korlátozása • A találkozók és események típusai és formátumai • Résztevői profilok találkozókhoz és eseményekhez 	<ul style="list-style-type: none"> • Az ügyfél kérése alapján projektet dolgoz ki, amely a következő elemekből áll: <ul style="list-style-type: none"> ○ Projekt hatóköre ○ Minőség ○ Költségek ○ Idő ○ Erőforrások ○ Kockázat • A projekt alapján javaslatot dolgoz ki az ügyfél számára • Elemzi a különböző adatforrásokat, és képes hivatkozni rájuk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Azonosítja a már megvalósított találkozók vagy rendezvények erősségeit és gyengeségeit ○ Elemzi az elért célokat ○ Összehasonlító elemzést készít a múltban lezajlott találkozók és rendezvények eredményeiről és célkitűzéseiről • A célok elérése érdekében folyamatokat hoz létre és tervez meg • Meghatározza a tevékenységek körét, az időkereteket és a teljesítménymutatókat, hogy meghatározza, hogy az egyes célkitűzések megvalósultak-e • Azonosítja a rendelkezésre álló erőforrásokat

	<ul style="list-style-type: none"> • Bevonja az érintetteket a projekt tervezési folyamatába – találkozók/események új-rakőrít, potenciális résztvevőket, a találkozó/rendezvénykörnyezet képviselőit (pl. helyi hatóságok, ingatlankezelők, helyi közösségek)
--	---

Z9 Egy esemény megtervezése

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
ADMINISZTRÁCIÓ - lehetséges programelemek: javasolt időpont, időtartam és helyszín - a programelemek felépítése és sorrendje - emberi, fizikai és pénzügyi erőforrások forrásai - a találkozó vagy esemény céljai - résztvevői profil - jogszabályi követelmények és előírások (jogi megállapodások elemei, tárgyalási szabályok) - várható részvételi és részvételi minták - a program összetevőinek követelményei (helyszín) - követelmények, idő és logisztikai korlátok az előadókkal és előadókkal szemben - közönségprofil (műsортípus szükséges)	ADMINISZTRÁCIÓ - határozza meg az előadók vagy előadók profi-lját, hogy megfeleljen a közönség igényeinek - megtervezni a rendezvény programját, figye-lembe véve a találkozó céljait, figyelembe véve a felmérés célpiacát, a résztvevők elvárásait, in-novációs lehetőségeit - gondoskodni arról, hogy a kívánt alkatrészek megfeleljenek a törvényi és szabályozási követelményeknek - költségbecslést készíteni és a részleteket megbeszélni a kollégákkal, - elkészíteni a szükséges dokumentumokat - szerződéseket tárgyalni (elfogadható időn belül kezelni a szerződésszegéseket) - rendszeresen kommunikálni az előadókkal és a vállalkozókkal
MŰSZAKI OLDAL - az előadók és a hallgatóság technikai igényei - Műszaki szolgáltatások kötelező üzemideje - Étél- és italszükséglet - élelmiszer-biztonsági elvek és jogi követelmények - a díszítőelemek jelentősége a funkcionális és élményszerű összefüggésekben - az eseményjelzések típusai és módszerei - eszközigény a szervezett találkozókhoz - technikai problémák, amelyek egy találkozó vagy rendezvény során előfordulhatnak	MŰSZAKI OLDAL - kommunikálni a találkozó vagy rendezvény igényeit előadókkal és művészekkel - meghatározza az egyes programkomponensek helyére és időtartamára vonatkozó követelményeket - meghatározza a szükséges létszámot - feladatköröket osztanak ki a munkatársaknak felelősségüknek és készségeiknek megfelelően - készenléti tervet készíteni a programelemekre - gondoskodni a rendezvény megfelelő technikai beállításáról

<ul style="list-style-type: none"> - színpadi menedzsment - a szerepek, felelősségek, korlátok és határidők személyzetre történő átruházásának eljárásai - feladatok delegálása - elhelyezési és szállítási eljárások és szabályok - protokoll szabályok (elsőbbség, címek, zászlók, vallási követelmények) 	<ul style="list-style-type: none"> - meghatározni a kellékek és felszerelések szükségességét - kidolgozza az étel-miszer-szolgáltatási igények és megállapodások ütemtervét (eladók, menük stb.) - azonosítani a webhely erőforrásait és korlátait - azonosítani az infrastrukturális igényeket, követelményeket és korlátokat - az ülésekhez szükséges felszerelések specifikációinak kidolgozása - audiovizuális és műszaki alkatrészek beépítése/karbantartása vagy telepítési szakemberek alkalmazása - koordinálja a szállásokat - meghatározza a protokollkövetelményeket
<p>BIZTONSÁG</p> <ul style="list-style-type: none"> - csoportos rendezvények biztonsági szabályai - biztonsági cégek bérbeadása, találkozók szervezésének jogi vonatkozásai - az érintettekkel és a biztonsági szolgáltatókkal egyeztetett díszterv elemei - speciális igényű résztvevőkkel szemben támasztott követelmények - tömegkezelési technikák 	<p>BIZTONSÁG</p> <ul style="list-style-type: none"> - biztonságos környezet kialakítása a speciális igényű emberek számára - betartani az előírásokat, és jóváhagyásra benyújtani a terv tervezetét az érintett feleknek (szolgáltatóknak) - koordinálni a találkozót, rendezvény helyszínén a mozgás- és eszközszerezés logisztikáját, pl. - olyan jelzést válasszunk, amely biztosítja a biztonságot és azonosítja a szervezőt - konzultáljon szakértőkkel (rendőrség, biztonsági cég stb.) a megbeszélés biztonsága érdekében - válassza ki a használni kívánt beléptető rendszereket - regisztrációs eljárások, jegyek, fényképes igazolvány, karszalagok stb. - tömegkezelési stratégia kidolgozása - terveket készíteni a résztvevők áramlásának kezelésére
<p>MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> - a marketingadatok és az üzleti célok összekapcsolása - marketingcélok és tevékenységek teljesítése, marketing koncepciók, például "marketing mix" 	<p>MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> - a vásárlói igények és érdeklődési körök kutatása - azonosítani az erősségeket, gyengeségeket, lehetőségeket és veszélyeket a találkozót és/vagy szervezet számára

<ul style="list-style-type: none"> - piaci információforrások - aktuális és történeti - az adatgyűjtés és -elemzés technikái - a demográfiai és szociológiai kutatások fontossága a célpiac elemzéséhez - elérhető marketing elosztási csatornák - a különböző típusú médiumok erősségei és gyengeségei - az érintettek igényei és elvárásai - a teljesítési vagy rendezvénytermékek és -szolgáltatások marketingjét érintő jogi, szabályozási és etikai követelmények - a célpiac preferenciái - tárgyalási technikák - a promóciós tevékenységek ütemterve - márka irányelvei - szállítási megállapodások és kapcsolódó költségek 	<ul style="list-style-type: none"> - azonosítani a résztvevők jelenlegi és jövőbeli marketing igényeit - új marketing technikák adaptálása - azonosítani a terjeszkedési lehetőségeket új piacokra és innovációkra a résztvevők igényeinek jobb kielégítése érdekében - kialakítani a potenciális találkozó vagy rendezvény résztvevőinek profilját - a célszegmens-profilokat össze kell hangolni az érintettek funkcióival, termékeivel és szolgáltatásaival - marketing üzeneteket készíteni minden célpiac számára - logók és egyéb vizuális és verbális azonosítók kidolgozása - a márka és az üzenet összhangjának biztosítása a küldetéssel, az érdekelt felek céljaival - válassza ki a leghatékonyabb értékesítési csatornákat, amelyek a legjobb megtérülést biztosítják - a marketingtevékenységek ütemtervét elkészíteni - a termékkonceptiók integrálása más marketingtevékenységekkel - fenntartani a marketingtevékenység koherenciáját - a szegmensek prioritása a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban - dolgozzon ki egy ütemtervet a promóciós tevékenységekhez - forgalmazási megállapodások tárgyalása - az engedélyezési lehetőségek felmérése - engedélyezési koncessziók tárgyalása - szerződés kidolgozása - meghatározza az emléktermékekre vonatkozó előírásokat; figyelemmel kíséri a belső és külső áruladásokat - védi a márka integritását - csaláselrettentő eszközök alkalmazása
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - a nyomtatott/egyéb anyagok archiválásához szükséges információkat kezelni - meghatározza a marketingbiztosíték stílusát, - megfelelő nyelvet és formátumokat használni a megfelelő közönség számára, márkaüzenetet alkotva - figyelemmel kíséri a találkozó vagy esemény témája/koncepciója, a márka és az üzenetek konzisztenciáját - szükség szerint engedélyt szerezni a szellemi tulajdon felhasználására - engedélyt szerezni a szerzői joggal védett és engedélyezett anyagok felhasználására - hasonló áruk/szolgáltatások árának kutatása - a találkozó programjában az egyes áru-/szolgáltatástípusok árait meghatározni - kihasználni a találkozó utáni értékesítési lehetőségeket - azonosítani a potenciális kötelezettségeket és lehetőségeket a találkozó márka kihasználására
<p>LOGISZTIKA ÉS BIZTONSÁG</p> <ul style="list-style-type: none"> - logisztikai akcióterv a találkozóra - emberi erőforrások, fizikai erőforrások szükségesek - szállítási ütemezések, beszállítókkal kötött szerződéses kötelezettségek - a helyszíni menedzsment tipikus rendszerei, eljárásai és logisztikája - stressz- és időkezelési technikák a találkozó vagy rendezvény lebonyolítása során - a felek szerződéses kötelezettségvállalásai - készenléti tervek - cselekvési tervek és az ülés befejezésének ütemezése - környezetvédelmi szempontok - egészségügyi, biztonsági és környezetvédelmi kérdések 	<p>LOGISZTIKA ÉS BIZTONSÁG</p> <ul style="list-style-type: none"> - részletes ütemtervet készíteni a találkozó szervezésére - biztosítani a humán erőforrás rendelkezésre állását - integrálni a találkozó menetét annak egyéb aspektusaival - közölni a megfelelő személyekkel a munkarendet és a felelősségeket - győződjön meg arról, hogy az alkalmazottak ismerik a használt berendezéseket - logisztikai tevékenységeket végezni az ütemterv szerinti előrehaladás érdekében (szállítás és kiosztás) - győződjön meg arról, hogy a berendezést ellenőrizték - kapcsolatban álljon a létesítmény vezetőivel/telephelyspecifikus személyzetével

	<ul style="list-style-type: none"> - egyeztetni a megfelelő kollégákkal és külső szolgáltatókkal - azonosítani és elemezni a problémákat vagy igényeket - szükség szerint módosítani a tervet a változó körülményekhez - azonnal alkalmazza a problémák megoldását - kapcsolatot tartani a megfelelő felekkel (ügyfelekkel) az értekezlet során, hogy a program szükség szerint megvalósuljon - figyelemmel kíséri és biztosítja a hatékony szolgáltatásnyújtást a vállalkozókkal való folyamatos kapcsolattartás révén - szükség szerint gondoskodik speciális felszerelésről - koordinálni minden ülés végi tevékenységet - a helyszín szerződésben meghatározott állapotba állítása (berendezések takarítása, számlálása és csomagolása, szükség esetén javítás, takarítás, szemétszállítás, dekorációk, építmények elszállítása stb. .) - vizsgálja meg a helyszínt a telephely képviselőjével - összefoglalja a személyzet munkáját - minden megfelelő papírmunkát kitölteni a szervezet eljárásai szerint - koordinálja a felszerelés szállítását - Biztonsági problémák megoldása.
<p>KOMMUNIKÁCIÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> - kommunikációs keretek jelentése - kommunikációs protokollok - Kommunikációs eszköz protokollok - belső és külső kommunikációs technikák - a kommunikációs feladatok folyamatábrája - a pozíciók hierarchiája a döntéshozatal tekintetében - szükséges felszerelési igények 	<p>KOMMUNIKÁCIÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> - azonosítani a találkozó kommunikációs igényeit - koordinálja az eligazításokat és tájékoztatókat - kommunikációs protokollokat hozzon létre, és gondoskodik azok betartásáról - a személyzeti csapat képzése a berendezések használatáról, a szolgáltatások helyéről, a kommunikációs protokollról - figyeli a helyszíni kommunikációs rendszereket: - felvázolja a közölni kívánt üzenetek tartalmát és stílusát, beleértve a terminológiát és a nyelvet is

	<ul style="list-style-type: none"> - meghatározza a döntési hierarchiát és a kommunikációs erőforrások fejlesztését (ellenőrző dokumentáció, névjegyzék stb.) - konfigurálja a kommunikációs csatornákat, hogy megkönnyítse a kommunikációs igények áramlását és terjedelmét - az értekezlet minden részéből származó technológiát beépíteni a kommunikációs tervbe: útmutatókat kidolgozni a szükséges felszerelésekhez, megfelelő szolgáltatásokat igénybe venni - tervet és csapatot készíteni válság- vagy vészhelyzetekre
--	--

Z10 Üzleti kommunikáció

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> - a felek közötti kommunikáció (networking) fontossága - Az értekezletek tájékoztatási követelményei - Szerződéseket érintő jogi kérdések - üzleti levelek formátumai - Az irodai berendezések működési és használati elvei - az üzleti kommunikációs technológia alapelvei - bemutatókhoz kapcsolódó technológiák (pl. terem kialakítása) - a prezentáció potenciális befogadónak motivációi - a pontatlan rögzítési és iktatási gyakorlat következményei - a gondatlan tervezés és a résztvevők közötti rossz kommunikáció következményei a rendezvény előtt, alatt és után 	<ul style="list-style-type: none"> - bizalom és tisztelet kialakítása a szervezet, az ügyfelek és a beszállítók közötti hatékony kommunikáció révén, elősegítve a jóindulatot és a bizalmat - rendszeres kapcsolatot fenntartani az ügyfelekkel és beszállítókkal - a szerződéseket írásba kell foglalni, adott esetben formális megállapodások segítségével - megszerezni a megfelelő engedélyeket - tiszteletbeli szerződések - a potenciális résztvevők mérsékelt profilja - frissíteni az információkat - Vegye figyelembe a közönség igényeit és korlátait - megbeszélés előtt megszerezni az ötleteket - megfelelő időpont és hely meghatározása az üzenet kézbesítésére - legyen tömör és pontos, beszéljen érthetően, megfelelő nonverbális magatartást tanúsítson - dokumentumok másolatait megőrizni - válassza ki a megfelelő technológiát az üzenetnek

	<ul style="list-style-type: none"> - rendszeresen ellenőrizze az üzeneteket, és időben válaszoljon - a közönségnek megfelelő nyelvezetet használni - a segédanyagokat időben és megfelelő módon elkészíteni - meghatározza a szükséges találkozó típusát, és megerősíti a kulcsfontosságú résztvevők elérhetőségét - az értekezlet előkészítése értesítések, információszolgáltatás tekintetében - mérsékelt idő a rendezvény ideje alatt - döntéseket hozni a hatékony szervezés érdekében - kommunikálni a résztvevőkkel - értékelni, hogy a találkozó eredményes volt-e - meghatározza a jövőbeli találkozók javításának módjait - jelentést készíteni részletes kommunikációs információkkal, tanulságokkal és ajánlásokkal - integrált kommunikációs tervet kell követnie az értékelési/ellenőrzési jelentések és a titoktartási iránymutatások terjesztésére
--	---

5.1.3 Kompetencia KZ3 Technikai kompetencia (Z11), amelyhez megfelelő ismeretek és készségek szükségesek.

Z11 Számítástechnikai / komputer kompetencia

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • elérhető képességek a szabványos irodai szoftvercsomagokban • elérhető megoldások videokonferenciákhoz • elérhető megoldások a videokonferencia-átvitelhez külső platformokra 	<ul style="list-style-type: none"> • szöveges dokumentumok létrehozása és szerkesztése • táblázatok létrehozása és szerkesztése • alapadatbázisok létrehozása, szerkesztése táblázat alapján • multimédiás prezentációk létrehozása és szerkesztése • vizuális anyagok készítése • hanganyag készítése • videóanyag készítése

	<ul style="list-style-type: none"> • videokonferenciák streamelése külső platformokra a szélesebb közönség számára történő terjesztés érdekében • videokonferencia-platformok működtetése • audiovizuális adatfolyamok előkészítése és kezelése külső platformokra, pl. YouTube, Facebook
--	--

Z12 – Rendezvényszolgáltatások technikai oldalának technikai megvalósítása és menedzselése

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • a találkozóhoz, rendezvényhez szükséges eszközök felszerelése, üzemeltetése, pl. világítás, hangosítás, jeladó kamerák • a különböző helyszínek sajátosságaiból adódó fizikai korlátok • Az audiovizuális produkció alapjai • a felszerelés helyének előkészítése és telepítése • a rendezvényhez szükséges eszközök üzemeltetése • a berendezésekért felelős műszaki személyzet képzése • készletlenti tervek műszaki-technikai problémák esetére • annak a színpadnak a kezelése, ahol az esemény megvalósul - tipikus problémák és megoldások • a helyszín biztonsági és rögzített elemei, a berendezés és a helyszín integritása • a rendezvény lebonyolításáért felelős technikai csapat megfelelő elhelyezkedése, pl. helyszíne az online adás rendezői szobájában 	<ul style="list-style-type: none"> • a találkozó/esemény programjának technikai elemzése • felszerelési igények meghatározása • a biztonsági elvek betartása a találkozó/rendezvényhelyszín felszerelése során, pl. a világítás felfüggesztése • Azonosítsa a helyigényeket, követelményeket és a rögzített infrastruktúrára vonatkozó korlátozásokat • koordinálja a termelés és a berendezések felszerelésének logisztikáját a találkozó vagy rendezvény helyszínén • biztonsági problémák megoldása • biztosítsa a telepítő felszerelések, gépek, szerszámok és egyéb segédeszközök rendelkezésre állását <ul style="list-style-type: none"> • gondoskodni a rendezvény technikai előkészítéséhez szükséges szakképzett szakemberekről, pl. villanyszerelők, világítómérnökök, akusztikusok • biztosítsa az ügyfél igényeinek teljesülését, és megfelelő szakember jelenlétében erősítse meg felkészülését, pl. egy világítástechnikus a környéken: <ul style="list-style-type: none"> ○ egy találkozó vagy esemény szakasza

	<ul style="list-style-type: none"> ○ világítás, hangosítás, vizualizáció ○ speciális effektusok ○ a színpad és a közönség biztonsága és védelme ○ a műszaki berendezések rögzítéséhez szükséges tárolóhely <ul style="list-style-type: none"> • intézkedik a találkozó vagy rendezvény technikai lebonyolítása során felmerülő problémák megoldásáról • megfelelően és gördülékenyen kommunikáljon a technikai csapattal • szerepek, felelősségek, korlátok és határidők átruházása az alkalmazottakra • figyelje a technikai problémákat az értekezlet vagy esemény során • a berendezések meghibásodásának és az értekezlet vagy rendezvényprogram ismételt megszakításainak kezelése
--	--

5.1.4 Kompetencia KZ4 Munkaszervezés elemzése egy professzionális MICE dolgozó imázsának kialakítása érdekében (Z13), amelyhez megfelelő tudás- és készségek szükségesek.

Z13 – Munkaszervezés, munkavállalói teljesítmény és kompetencia értékelése

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • információelemzési folyamatok • értékelési módszerek és elvek • adatgyűjtési módszerek • kockázatkezelési terv • a MICE ipari alkalmazottjának alapvető kompetenciái • a kompetenciamérés elvei (értékelési skála) • a szervezeti teljesítmény mérésének elvei • a munkaszervezés értékelésének alapelvei és összetevői 	<ul style="list-style-type: none"> • dolgozzon ki egy tervet a munkaszervezet értékelésére • dolgozzon ki egy tervet a munkavállaló teljesítményének és kompetenciájának értékelésére • a visszacsatolás meghatározása; • megfigyelni és következtetéseket levonni a munkavállalók kompetenciájáról • megfogalmazza az elvárt végeredményt egy adott kompetenciához • összefoglalni a helyzetelemzés eredményeit

<ul style="list-style-type: none"> • a munkavállaló teljesítményének és kompetenciájának értékelésének alapelvei és összetevői • felelősség az értékelésért 	<ul style="list-style-type: none"> • ajánlásokat és következtetéseket fogalmazzon meg • rendszeres visszajelzést adni a teljesítményről • időszakos teljesítményértékelések előkészítése és lebonyolítása • a teljesítménnyel kapcsolatos információk dokumentálása • döntse el, hogy milyen adatokat gyűjtsön az értékelési tervben • meghatározza az adatgyűjtés időzítését és sorrendjét • kritikusan értékelje a sikertényezőket egy találkozó vagy esemény során, azaz hajtsa végre az értékelési/auditálási eljárást az ütemezés szerint • dolgozza ki az értékelő jelentést • figyelemmel kíséri az értékelési jelentésből származó adatok felhasználását • azonosítani kell a javítandó területeket • tájékoztatja a személyzetet a tevékenységek hatékonyságáról vagy hiányosságairól (kommunikáljon az érintettekkel) • meghatározza a teljesítmény javítása érdekében megteendő intézkedéseket • szükség esetén módosítja a kockázatkezelési tervet
---	---

1. SZOCIÁLIS KOMPETENCIÁK

A MICE dolgozónak rendelkeznie kell a szakmai feladatok helyes és hatékony elvégzéséhez szükséges szociális kompetenciákkal. A következő képességekkel kell rendelkeznie:

- ügyfélkapcsolatok kiépítése,
- az etikai elvek betartása a munkahelyen és az ügyfelekkel való kapcsolattartásban
- interperszonális kommunikáció
- elérhetőség
- konfliktushelyzetek kezelése
- érzelmi kapcsolatok kiépítése a vállalattal
- megoldani a problémákat, konfliktusokat
- megfelelő önbemutató

- motiválja magát és másokat
- szakmai integráció
- együttműködés a környezettel
- alkalmazkodás a változó körülményekhez
- oktatás és képesítésfejlesztés

Meg kell különböztetni a komplex szociális kompetenciákat is, amelyek a MICE szakember megfelelő teljesítményéhez szükségesek, alapvetően a vállalat szervezeti hierarchiájának minden szintjén - vezető, operatív vezetők és operatív személyzet.

- KS1 - Interperszonális kommunikáció
- KS2 - Időgazdálkodás
- KS3 - Stresszkezelés
- KS4 - Problémamegoldás és döntéshozatal

KS1 – Interperszonális kommunikáció

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • Az interperszonális kommunikáció folyamata • A kommunikáció megosztása • Kommunikációs csatornák • Kommunikációs formák 	<ul style="list-style-type: none"> • Világosan meghatározza a célokat, és érthető módon fogalmazza meg azokat • A kommunikációs csatornákat az igényekhez igazítja • Alkalmazza a helyes interperszonális kommunikáció elveit • Megtartja a tiszteletet és a megfelelő hozzáállást az üzenet címzettje felé • Magabiztos magatartást tanúsít • Elfogadja a visszajelzéseket

KS2 – Time management

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • időgazdálkodási eszközök • a találkozó vagy esemény részletei • a találkozók vagy rendezvényelemek határideje közötti kapcsolatrendszer • az információáramlás és az idő kapcsolata (a kommunikáció hatása az esemény idővonalára) 	<ul style="list-style-type: none"> • Előtérbe helyezi a rövid és hosszú távú célokat • Célokat és reális lehetőségeket határoz meg azok elérésére • Meghatározza a cél eléréséhez szükséges feladatokat

<ul style="list-style-type: none"> • egy találkozó vagy rendezvényprojekt időszerűsége és költségvetése közötti kapcsolat 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Priorizálás fontosság és kritikus időpontok szerint ○ Meghatározza a feladatok és célok teljesítéséhez szükséges teljesítmény megfelelő szintjét ○ Becsli a feladat elvégzéséhez szükséges időt • Időgazdálkodási rendszereket használ • Cselekvési tervet készít • Önállóan figyeli az egyes tevékenységek előrehaladását • Önállóan ellenőrzi a célok elérését meghatározott időközönként
--	---

KS3 Stressz menedzsment

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • Stresszforrások • A stressz leküzdésének és hatásainak el- lentsúlyozásának módszerei • Időbeosztás 	<ul style="list-style-type: none"> • Magabiztos magatartást tanúsít • Megfelel a megfelelő működéshez szükséges igényeknek • Nyugodt marad • Meghatározza saját korlátait és korlátait • Felismeri a stressz tüneteit magamban • Felismeri, hogy az észlelt stressz hogyan hat a környezetre • Módszereket alkalmaz a stressz negatív hatásainak enyhítésére • Stresszes helyzetekben segítséget kér

KS4 – Problem solving and decision making

TUDÁS - ismeri és érti	KÉSZSÉGEK – képes megcsinálni
<ul style="list-style-type: none"> • Az idő jelentősége a problémamegoldásban • Az idő jelentősége a döntéshozatali folyamatban • Az integrált kommunikációs terv felépítése • A vállalat felépítése és hierarchiája a döntéshozatalban 	<ul style="list-style-type: none"> • A problémák azonosítása és elemzése • Becsülje meg az időkorlátokat, és helyezze őket egy idővonalra • Határozza meg és rendelje hozzá a döntéshozatal hatását az üzlet vagy esemény különböző területeire

<ul style="list-style-type: none"> · A tények ismeretének hatása a helyes döntéshozatalra 	<ul style="list-style-type: none"> • Tartsa be a döntéshozatali határidőket a zavartalan működés érdekében • Azonosítsa azokat a területeket, amelyekre figyelmet kell fordítani a problémák megismétlődésének elkerülése érdekében • Válassza ki és alkalmazza a problémák megoldására szolgáló módszereket • Dokumentálja a döntéshozatali folyamatot · Azonosítsa a meghozott döntések hatásait, és megfelelően kommunikálja és dokumentálja azokat
--	---

A **személyiségjegyek** is fontosak, mint az asszertivitás, az empátia, a lojalitás, a kreativitás, a kötelességtudat, a lelkiismeretesség, a kedvesség, az önuralom és a vitakészség.

6. A szakma kulcskompetenciáinak profilja

A MICE iparágban dolgozó munkavállalónak rendelkeznie kell a szakmai feladatok megfelelő ellátására való képességgel és a szakmai fejlődésre való hajlandósággal, ezért szükséges a megfelelő kulcskompetenciák megléte. A vezetők és alkalmazottak MICE iparának minden szegmensében a legfontosabb készségek a változó környezethez való alkalmazkodás előfeltételei. Az alábbi táblázat szemlélteti az egyes vertikumokhoz szükséges készségek körét egy MICE iparágban működő vállalatnál. Illusztrálja azokat a készségeket is, amelyek a projektben végzett kutatásban megkülönböztetett mindhárom részlegben közősek.

MENEDZSEREK		OPERATÍV SZEMÉLYZET
vezetők / vezérigazgató / tulajdonosok	Funkcionális / vonalmenedzserek	
Stratégiai menedzser kompetenciák (SMC)		
Stratégiai tervezés és audit	A stratégia megvalósítása	
Pénzügyi tervezés - beruházások		
Piaci döntések		
Stratégiai marketing		
Személyzeti tervezés		

PR tervezés - kulcsfontosságú kapcsolatok		
Akkreditációs eljárások		
Szabványok bevezetése		
Vállalati szabályzatok konfigurálása		
Változásmenedzsment – új stratégiák		
Regionális hálózatok		
Nemzetközi hálózatok	Nemzetközi hálózatok	
	Helyi és regionális hálózatok	
Operatív menedzsment kompetenciák (MC)		
A monitoring eredmények értékelése	Monitoring az osztályukon	
	Üzemeltető személyzet felügyelete	
	A kompetenciaszükségletek azonosítása	
	A készséghiányok azonosítása	
	Humán erőforrás menedzsment	
	Pénzügyi menedzsment	
Konfliktus kezelés	Konfliktus kezelés	
	MICE logisztikai tervezés	
	MICE logisztikai menedzsment	
	Projektmenedzsment	
	Rendezvényszervezés és marketing	Alapvető konfliktus kezelés
Ipari kompetenciák (IC)		
A MICE szektor ismerete	A MICE szektor ismerete	A MICE szegmens ismerete
		Szakmai készségek
Lágy kompetenciák (SC)		
Stressz tolerancia	Stressz tolerancia	Stressz tolerancia
Kommunikáció az alkalmazottakkal	Kommunikáció az alkalmazottakkal	

		Első kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel
Kommunikáció az ügyfelekkel	Kommunikáció az ügyfelekkel	Kommunikáció az ügyfelekkel
		Kommunikáció a vezetőkkel
Kommunikáció a médiával	Kommunikáció a médiával	Alkalmazkodás a változáshoz
Kommunikáció az érintettekkel	Kommunikáció az érintettekkel	
Kapcsolatfelvétel a politikai döntéshozókkal		Hajlandóság a tanulásra
	Alkalmazkodás a változásokhoz	Multiskilling – a csapatmunkához
Kapcsolatfelvétel a hatóságokkal		Jó önbemutatózás
		Saját munka tervezése
		Csapatmunka képességek
		Elérhetőség
		Jó interperszonális készségek
		Kreativitás a problémamegoldásban
		Munkavégzés az információs zaj ellenére
		Társadalmi tolerancia és alkalmazkodóképesség
		Empátia
		Környezettudatosság
Kemény kompetenciák (HC)		
IT készségek	IT készségek	IT készségek
Megfelelő nyelvtudás	Megfelelő nyelvtudás	Megfelelő Nyelvtudás
		Technikai készségek
		MICE logisztikai megvalósítás
		Egészségügyi és biztonsági ismeretek

II. MICE munkavállalói kompetencia modell

A Lengyelországban, Írországban és Magyarországon végzett kutatások lehetővé teszik számunkra, hogy egy MICE iparági alkalmazott kompetenciamodelljét alkossuk meg. Ezek a kompetenciák a megfelelő személyiségjegyekkel korreláló tapasztalatok, képességek, készségek, modor és tudás összességéként határozhatók meg. Szorosan kapcsolódnak a gyakorlathoz és a szakmai fejlődéshez.

Tudás / ismeretek	Készségek
<p>A következő területeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • idegen nyelvek ismerete • jogi ismeretek rendezvényszervezés területén • üzlet- és rendezvényszervezés • Kockázat- és változáskezelés, • számítás és költségvetés • tárgyalás és marketing • üzleti pszichológia, • kommunikáció fejlesztés, • műszaki ismeretek, • regisztrációs és rendezvényszervezési rendszerek, • az iparág ismerete • étkeztetés szervezése • közösségi média tevékenységek • Irodai szoftverek ismerete • Ügyfélművelés kezelése • üzleti pszichológia 	<p>Általános kompetenciák</p> <ul style="list-style-type: none"> • etika • saját munka szervezése • Felkészültség a továbbképzésre • Érzelmi kötődés a vállalattal • Szakmai integráció • elérhetőség • probléma- és konfliktusmegoldó képesség • önmotiváció <p>Hierarchikus kompetenciák (a cégben betöltött szerepétől függően)</p> <ul style="list-style-type: none"> • problémamegoldás és konfliktusmegoldás • Konfliktushelyzetek kezelése • események felügyelete és koordinálása • helyi partnerségek kiépítése • befolyás gyakorlása • nemzetközi tapasztalat <p>Funkcionális kompetenciák (meghatározott szervezeti egységekben dolgozók számára)</p> <ul style="list-style-type: none"> • rendezvények szervezése • események felügyelete • koordinálás • információs zajjal végzett munka • keresztkézségek • készségek fejlesztése • interperszonális kommunikáció • kapcsolatok kialakítása az ügyfelekkel.

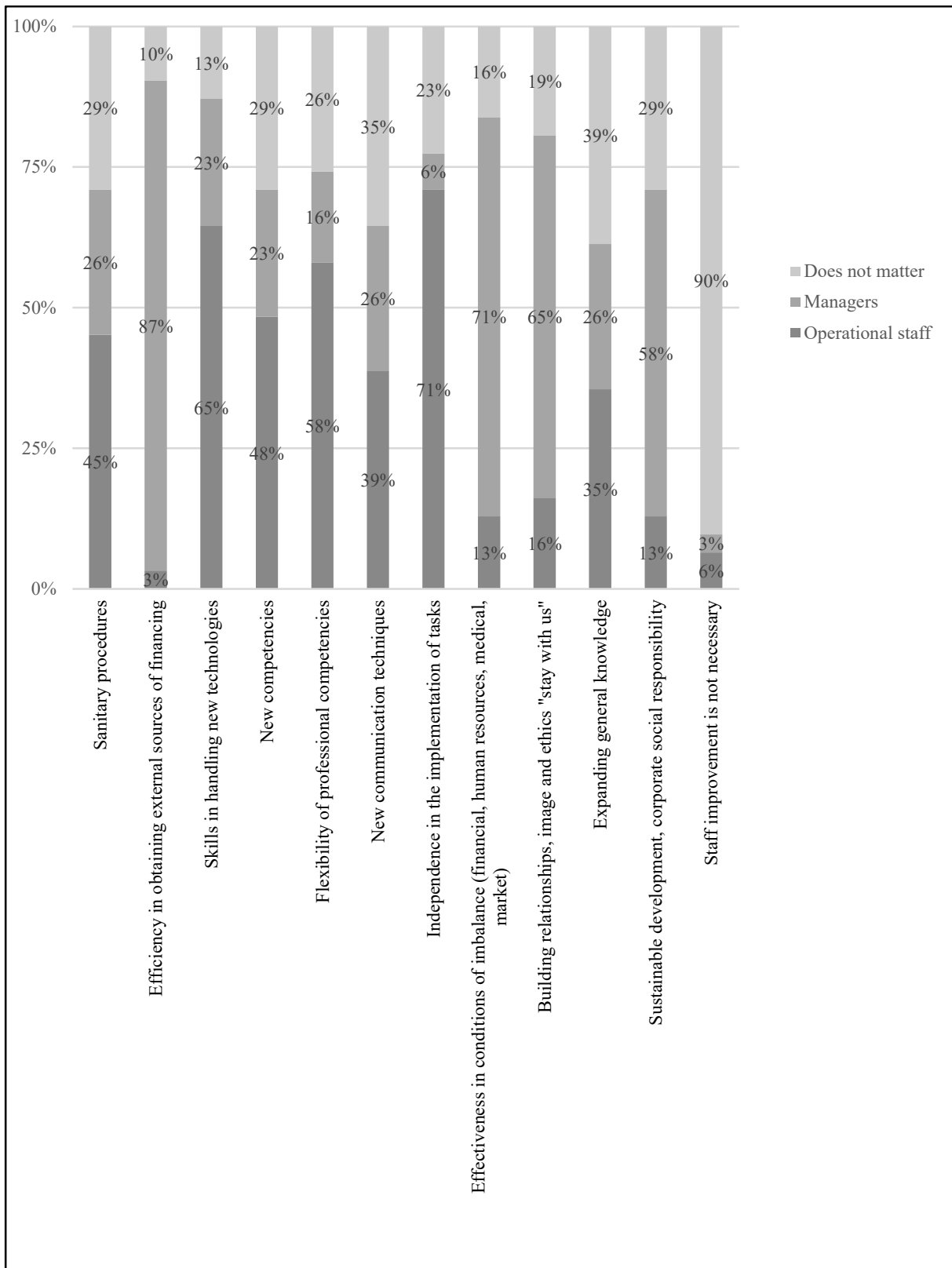
2. A MICE szektor kompetencia kihívásai

A kutatást összefoglalva megállapítható, hogy a MICE szektor legégetőbb kompetenciáinak megoldásra váró problémái a következők:

Tudás	Készségek
<ul style="list-style-type: none">• digitális kompetencia• kríziskezelés• változáskezelés• továbbképzés - a MICE szektorral kapcsolatos ismeretek cseréje a nemzetközi piacokon és támogatások elnyerésének lehetősége• információáramlás• stressz kezelés	<ul style="list-style-type: none">• rugalmasság és nyitottság a csapatváltásra• munkamorál az ügyfelekkel való kapcsolat-tartás során• felelősség• lágy készségek• képes megbirkózni az új kihívásokkal, pl. járvány idején• stratégiai tervezés• nyelvi készségek

A fenti táblázatban részletesen bemutatott elemek lehetővé teszik, hogy felvázoljuk a fejlesztési területeket egy MICE alkalmazott számára. Az alábbi diagram az egyes területek felosztását szemlélteti attól függően, hogy az adott személy melyik részlegben dolgozik naponta (menedzsment részleg, operatív részleg, mindkét részlegnél közös).

Személyzetfejlesztési területek a MICE szektorban a közeljövőben.



Forrás: Saját kutatás

A fenti diagramon bemutatott területeken a személyzet fejlesztése a közeljövő egyik fő kihívása a MICE-ipar számára. A személyzet és kompetenciáik továbbfejlesztésének szükségességét hangsúlyozta a Nemzetközi Kongresszusi és Kongresszusi Szövetség, amely az „ICCA Skills – Leadership in Global Events Education” nemzetközi program bevezetését javasolta. Az ilyen megoldások azt jelzik, hogy a MICE szektor munkatársainak kompetenciáit a globális trendeknek megfelelően kell fejleszteni.⁵

Itt különösen fontosak a COVID-19 koronavírus-járvány okozta globális járványválság hatásai. Az esemény által említett hatások arra kényszerítettek bennünket, hogy kiemelt figyelmet fordítsunk a MICE iparágban dolgozók digitális készségeinek fejlesztésére. A nagyszámú esemény virtuális térbe való költöztetéséhez közvetlenül kapcsolódó készségek szerepelnek a fenti tanulmányban. A különböző rendezvénytípusok megvalósítási képleteinek globális változásai várhatóan állandósulnak, ezért célszerű a sztenderd kompetenciakörbe bevezetni az események online formában történő megvalósításához és terjesztéséhez közvetlenül kapcsolódó készségeket. A fejlesztés ezen a területen a MICE iparág összes alkalmazottját érinti.

Egy másik, elsősorban a MICE szektor üzemviteli részlegében dolgozókat érintő kompetenciaterület, amely kiemelendő, a higiéniai eljárások területére való figyelem. A 2020-ban lezajlott események következményeit még mindig erősen érzi a világ lakossága. A higiéniai eljárások kulcsfontosságúak két fontos szempont miatt: a lakosság egészségének biztonsága és az új megbetegedések számának csökkentése, valamint a MICE szektor világjárvány előtti állapotának mielőbbi visszaállítása. A szektor munkatársainak e tekintetben való kompetenciájának fejlesztése elsősorban a hagyományos és hibrid rendezvények lebonyolítási lehetőségeinek növekedését fogja biztosítani, ami a *face-to-face* rendezvények létszámának fokozatos növekedése alapján közvetlen hatással van az ágazat bevételeire. -arca események.

⁵ International Congress and Convention Association (2021). ICCA Skills - Leadership in Global Events Education. Retrieved from: <https://www.iccaworld.org/npps/story.cfm?nppage=5617513>