

ATALANTA TÁVOKTATÁSI KÖZPONT
ATK

RENDEZVÉNYSZERVEZÉS

Szerkesztette: Bíró Zoltán
Az ATK munkacsoportjának tagja
Budapest 2007

TARTALOMJEGYZÉK

1. fejezet.....	9
1. RENDEZVÉNYSZERVEZÉS	9
1.1 Fogalom meghatározás	9
1.2 A rendezvények csoportosítása	10
1.2.1 A rendezvénysorozatokról.....	11
1.2.2 A rendezvények csoportosítása ágazati szakjellege szerint.....	11
1.2.3 A rendezvények funkcionális tartalmuk szerint	12
1.3 Néhány, a rendezvényszervezésben használt fogalom értelmezése	12
1.3.1 Ankét	12
1.3.2 A moderátor feladata:.....	12
1.3.3 Audiokonferencia	13
1.3.4 Bál.....	13
1.3.5 Bankett	13
1.3.6 Bemutató	13
1.3.7 Börze.....	13
1.3.8 Brainstorming.....	13
1.3.9 Buli.....	13
1.3.10 Buzz session	14
1.3.11 Előadás	14
1.3.12 Estély	14
1.3.13 Fesztivál.....	14
1.3.14 Fieszta (sp.)	14
1.3.15 "Népünnepély", eszem-iszom, dínom-dánom.....	14
1.3.16 Fogadás	14
1.3.17 Garden-party	16
1.3.18 Koktélparti.....	16
1.3.19 Fórum	17
1.3.20 Gála	17
1.3.21 Hangverseny	17
1.3.22 Happening.....	17
1.3.23 Jamboree.....	17
1.3.24 Karnevál.....	17
1.3.25 Kerekasztal-beszélgetés	17
1.3.26 Kiállítás	17
1.3.27 Koncert.....	17
1.3.28 Klinika.....	18
1.3.29 Kollokvium	18
1.3.30 Konferencia.....	18
1.3.31 Kongresszus	18
1.3.32 Közgyűlés	18
1.3.33 Ösztönző utazás (Incentive travel).....	18
1.3.34 Műhelymegbeszélés.....	19
1.3.35 Munkacsoport.....	19
1.3.36 Mulatság.....	19
1.3.37 Parádé	19
1.3.38 Parti	19
1.3.39 Panel vita.....	19
1.3.40 Összejövetel.....	19

1.3.41 Sajtóreggeli	19
1.3.42 Sajtótájékoztató.....	19
1.3.43 Show	20
1.3.44 Szeminárium.....	20
1.3.45 Szimpózium.....	20
1.3.46 Szakvásár	20
1.3.47 Találkozó	20
1.3.48 Tanulmányi csoport	20
1.3.49 Távkonferencia-telefonkonferencia.....	20
1.3.50 Termékbemutató	20
1.3.51 Tutorial	21
1.3.52 Vándorgyűlés.....	21
1.3.53 Vásár	21
1.3.54 Vigalom	21
1.3.55 Videokonferencia	21
1.3.56 Video kivetítés	21
1.3.57 Vitacsoport.....	21
2. fejezet.....	22
2. VENDÉGLÁTÁS	22
3. fejezet.....	23
3. ÁLLÓ ALKALMAK	23
3.1 "Egy pohár pezsgő"	24
3.2 Koktél	25
3.2.1 Regisztrálás.....	25
3.2.2 A ceremónia	26
3.2.3 Hogyan együnk?	27
3.2.4 Távozás.....	27
3.2.5 Házigazdaként	27
3.2.6 Szervezőként	28
3.2.7 Címlista, RSVP	29
3.2.8 A helyszín	29
3.2.9 Teendők.....	30
3.2.10 Rendezvény után	31
3.3 A fogadás.....	32
3.3.1 Állófogadás	32
3.3.2 Vendédként	32
3.3.3 Állva, egy villával étkezni	33
3.3.4 Házigazdaként	34
3.3.5 Pohárköszöntő	34
3.3.6 Szervezőként	35
3.3.7 Kapcsolat a catering céggel	36
3.4 Buffet - dinner	36
3.4.1 Vendédként	36
3.4.2 Házigazdaként	37
3.4.3 Szervezőként	38
3.4.4 Vendégeket fogadni, kísérni	38
3.4.5 Zenés háttérműsor	38
3.5 Partik.....	40
3.5.1 Garden-party	40

3.5.2 A barbecue party.....	40
3.5.3 A borkóstoló parti	40
3.5.4 A farsangi parti	40
3.5.5 A gyertyafényes parti.....	41
3.5.6 A "hajts be parti"	41
3.5.7 A happening-party	41
3.5.8 A kártyaparti	42
3.5.9 A kerti parti	42
3.5.10 A konyhaparti.....	42
3.5.11 A lakásszentelő parti.....	42
3.5.12 A lerohanásparti.....	42
3.5.13 A táncparti	43
3.5.14 A televízió-parti	43
3.5.15 A partik közös jellemzője	43
3.5.16 Az álló alkalmak ritka esetei	43
4. fejezet.....	45
4. AZ ÜLTETÉSES ALKALMAK	45
4.1 Az ültetési alkalmak fajtái.....	45
4.1.1 Villásreggeli	45
4.1.2 A "brunch"	47
4.1.3 Az üzleti ebéd.....	48
4.1.4 A munkaebéd.....	48
4.1.5 A díszétkezés	51
4.1.6 A tárgyalóasztalnál	57
4.1.7 A társalgóasztalnál	58
4.2 Ültetési formák étkezésnél.....	60
4.2.1 Házastársak rangsorolása	60
4.2.2 A francia ültetési rendben	60
4.2.3 Az angol ültetési rendet	61
4.2.4 Két házaspár	61
4.2.5 Francia ültetési rend	62
4.2.6 A tolmács helye.....	63
4.2.7 Ovális.....	63
4.2.8 U alakú asztal	63
4.2.9 Sokágú, fésűs asztal.....	64
4.2.10 Ültető tabló.....	64
4.2.11 Ültetőkártyák.....	64
5. fejezet.....	67
5. A RENDEZVÉNYSZERVEZÉS FUNKCIONÁLIS ELEMEI	67
5.1 A rendezvény leírása, programterve, tervezete:.....	67
5.1.1 Összefoglaló információk.....	67
5.1.2 Események	67
5.1.3 A rendezvény szervezeti rendszerének és folyamatának leírása.....	68
5.1.4 A rendezvény arculata	68
5.1.5 A látogatókra, a VIP vendégekre vonatkozó információk	68
5.1.6 A tervezett résztvevők és látogatók, VIP száma.....	68
5.1.7 A látogatók, résztvevők, a VIP, a sajtó szervezésének módja.....	68
5.1.8 A megvalósítás technikai, műszaki leírása.....	69
5.1.9 Irányítás, szervezet-rendszer	69

6. fejezet.....	72
6. A RENDEZVÉNYEK SZEMÉLYI HÁTTERE	72
6.1 A PCO, a konferencia szervezője.....	72
6.1.1 A PCO főbb feladatai az alábbiakra terjednek ki:	74
6.2 A rendezvény eseményein résztvevő/közreműködő jogi személyek (továbbiakban "szervezetek") felsorolása a szervezet funkciója, szerepe szerint	76
7. fejezet.....	77
7. A RENDEZVÉNYEK TÁRGYI FELTÉTELEI.....	77
7.1 Terem, teremkapacitás	77
7.2 A teremberendezés módozatai igen sokfélék lehetnek.....	77
7.3 Teremelrendezési variációk.....	78
7.4 Technikai feltételek	80
7.4.1 Mikrofonok	80
7.4.2 Hangtechnika.....	80
7.4.3 Vetítők	81
7.4.4 Lámpák, irányított fények.....	82
7.4.5 Tolmácsberendezés	82
7.4.6 Írógépek, számítógépek és kiegészítőik	83
7.4.7 Bútorzat.....	83
7.4.8 Rendezvényszervezéshez használt bútorok.....	84
7.4.9 Dobogók, poszttertáblák	84
7.4.10 Információs és betűrendszerek	85
7.4.11 Zászlók	85
7.4.12 Egyéb eszközök (teljesség igénye nélkül)	85
8. fejezet.....	87
8. A RENDEZVÉNYSZERVEZÉS FOLYAMATA	87
8.1 Tolmács, tolmácsolás.....	87
8.1.1 Szinkrontolmácsolás	87
8.1.2 Konzekutív tolmácsolásnak	88
8.1.3 A tolmácsfülke	88
8.1.4 A technikai berendezés	88
8.2 Hostessek, hostok.....	89
8.2.1 A hostessmunka a következő területeken ajánlott:.....	90
8.2.2 A hostess munkaköre az alábbi területekre terjed ki:	90
8.2.3 A hostess speciális munkafeladatai:	91
8.2.4 A vendég ellátása, kényelmének biztosítása.....	93
8.2.5 A vendég kísérése, kalauzolása, vezetése.....	93
8.2.6 A vendég szórakoztatása	93
8.2.7 A vendég védelme.....	94
8.3 Sajtókapcsolatok	94
8.3.1 Sajtókommuniké	94
8.3.2 Sajtókonferencia.....	95
8.3.3 Maszkota	95
8.4 Gasztronómiai alapismeretek	96
8.4.1 A menü összeállítása	96
8.4.2 Az ételek sorrendjének	97
8.4.3 Az italkínálat	97
8.4.4 A borfajtákat	98

8.4.5 Az italok hűtéséről tudni kell:	98
8.5 Gasztronómiai szolgáltatások	99
8.5.1 Reggeli	99
8.5.2 Kávészünetek	100
8.5.3 Italfelszolgálat	101
8.5.4 Ebéd	101
8.6 Ültetett (álló)fogadás	102
8.6.1 Délután	102
8.6.2 Esti étkezések	102
8.7 Tájékoztató füzetek	102
8.8 Fakultatív programok	104
8.8.1 A borkóstoló	105
8.8.2 A vadászat	106
8.8.3 Az üzemlátogatás	107
8.8.4 A résztvevők külön programjai	108
8.8.5 Hölgy- és kísérő-programok	108
8.8.6 Pre- és post-programok	108
9. fejezet	111
9. A RENDEZVÉNYSZERVEZŐI MUNKA ÁLTALÁNOS FÁZISAI	111
9.1 Hálótér készítés	111
9.2 Szakmai szervező bizottság létrehozása	112
9.3 Ajánlatkérések	113
9.4 Igények pontos felmérése	114
9.5 Résztvevők létszámának meghatározása	114
9.6 Terem és befogadóképesség meghatározása	114
9.7 Regisztrációs iroda	115
9.8 A technikai eszköz igény meghatározása	115
9.9 Ajánlat a helyszínre és időpontra	116
9.10 Előkalkuláció, árajánlat készítése	116
9.11 Szerződéskötés	117
9.12 Programkészítés	118
9.13 A programok a következők lehetnek	119
9.13.1 Szakmai programok	119
9.13.2 Étkezéssel kapcsolatos program	120
9.13.3 Záró bankett	120
9.13.4 Ebédek, vacsorák	120
9.13.5 Kávészünetek	121
9.14 Egy konferencia általánosan ismert sémája lehet az alábbi:	122
9.14.1 Konkrét előkészítési feladatok	124
9.14.2 Lebonyolítás	125
9.14.3 Kongresszus befejezése utáni teendők	126
9.14.4 Összefoglalva	127

Bevezetés

1. fejezet

1. RENDEZVÉNYSZERVEZÉS

1.1 Fogalom meghatározás

A rendezvény meghatározott térben, időszakban és témakörben, nem üzemszerű ismétlődéssel szervezett eseménysorozat, továbbá a folyamatos üzemelés keretében szervezett egyedi esemény, amelynek során emberek csoportja közös cselekvést hajt végre alkalmi, kitüntetett jelleggel.

A Magyarországi Rendezvényszervezők Szövetsége a "Rendezvényszervezés" meghatározását a következőképpen fogalmazta meg:

A rendezvényszervezés előre meghatározott célból (társadalmi, tudományos, szakmai, kulturális, sport, egyéb), adott helyen és időben tartott összejövetellel kapcsolatos teljes körű előkészítő, szervező, összehangoló munka, mely magában foglalja az esemény megvalósításával kapcsolatos infrastruktúra (helyszín, technika, tolmácsolás, kiszolgáló egységek, stb.) biztosítását, valamint a résztvevőkről való gondoskodást (szállás, étkezés, kísérő programok, stb.).

(Alternatív meghatározás: a rendezvény emberek meghatározott térben, időben történő alkalmi találkozása, ahol az emberek száma a csoport mennyiségét eléri.)

A meghatározott „időszak”, „tér”, és „alkalmi” vagy „egyszeri”, illetve „kitüntetett jelleg” a definíció alapelemei.

Ezek különböztetik meg a rendezvényt egy évad színházi előadásaitól, amelyek rendszeres kulturális szolgáltatás keretében végzett előadó-művészeti produkciók. Egy színpadi mű első bemutatása, vagy pl. 100. előadása azonban már rendezvénynek tekintendő, mert maga az előadás "kitüntetett jellegű" és események kapcsolódnak hozzá (pl. sajtótájékoztató, kitüntetési aktus, fogadás stb.).

Nem rendezvény funkcionális, gazdasági értelemben egy állandó művészeti, kulturális vagy kereskedelmi kiállítás, rendezvény viszont az időszaki kiállítás, az állandó kiállítás megnyitója, vagy annak keretében megrendezett művészetalálkozó, konferencia stb.

Nagyon sok társadalmi cselekvés rendezvény. Rendezvény az esküvő és rendezvény a tüntetés is.

Egy rendezvény azonban nem minden szereplőnek jelent rendezvényt. Egy esküvő természetesen a családoknak, ismerősöknek, az ifjú párnak, de még az

önkormányzatnak, az egyházi közösségnek is rendezvény, a szállodának azonban - ahol az esküvői ebéd, vacsora, fogadás lezajlik - már nem úgy rendezvény az esküvő, mint az előbb felsoroltaknak, mert a szálloda bankett-menedzsmentjének, mint szolgáltató egységnek az esküvői fogadás lebonyolítása üzemszerű szolgáltatás végzését jelenti még akkor is, ha egy héten csak egy esküvőt bonyolítanak le. Az önkormányzat népszerűségi és anyakönyvi hivatala - már ahol van -, a templom azonban más funkciót is ellát. Kétségtelen, hogy ha gyakori ott az esküvői szertartás, lehet annak bizonyos fokú üzemszerűsége.

1.2 A rendezvények csoportosítása

Ahány társadalmi csoport, társadalmi tevékenység létezik, annyiféle rendezvénytéma keletkezik.

A rendezvények csoportosításánál a rendezvények nagy számából kell kiindulni, mely annyiban véges vagy végtelen, amennyiben a csoportos társadalmi tevékenységek fajtái végesek vagy végtelenek. Azonos céljuk, tartalmuk miatt, gyakoriságuknál, jelentőségüknél fogva a kialakult szokás alapján kiemelkednek egyes lebonyolítási formák, melyek bizonyos imázsok alapján egy-egy csoportba sorolhatók.

A rendezvények csoportosíthatók aszerint, hogy:

Egy település, térség, ország, vagy szervezet társadalmi életében

- ❖ tervezett és
- ❖ spontán, nem tervezett rendezvények lehetnek.

Egy tüntetés nyilvánvalóan spontán rendezvény, de csak akkor, ha nem jelentik be a rendőrségen. Egy utcai csoportosulás, baleset, különleges esemény alkalmával lehet spontán rendezvény. A spontán rendezvények körével a továbbiakban nem foglalkozunk.

A rendezvényeket szervezők lehetnek

- ❖ amatőrök,
- ❖ hivatásosok.

A rendezvény gazdasági célja szerint lehet

- ❖ nyereségorientált gazdasági vállalkozás, tehát for-profit célú,
- ❖ nem nyereségorientált, közcélú, nonprofit.

Megjegyzés: mindkét esetben szervezheti a rendezvényt amatőr és hivatásos (vállalkozó) is.

A rendezvény helyszíne lehet:

- ❖ **zárt térben,**
- ❖ **épületben,**
- ❖ **szabadtéren.**

(Nyilvánvaló, hogy mások a rendezés - főleg infrastrukturális - igényei egy épületben, színházban, kongresszusi központban, sportcsarnokban stb., mint szabadtéren, sportpályán, utcán, téren, parkban, természeti terepen) kombinált formában. Igen gyakran alkalmazott forma, mivel jól ötvözi az épület és a szabadtér adta lehetőségeket.

A rendezvény lehet

- ❖ **egy helyszínes (egy településen, egy épületben)**
- ❖ **több helyszínes (pl. több országban - FORMA I -, több településen).**

1.2.1 A rendezvénysorozatokról

Megfigyelhető, hogy a rendezvénysorozat több, önállóan menedzselt rendezvényből és olyan eseményből áll, amely csak a rendezvénysorozat egészéhez tartozik.

A rendezvények sorozatát motiválhatja

- ❖ **egy komplex témakör (pl. millecentenárium),**
- ❖ **a térségi érdekek (pl. Nyírségi Ősz, Puszta'98).**

Térségi érdek motiválta rendezvénysorozat jön létre, például, amikor kisebb településeken a különböző rendezvények lokális vonzerejét növelni akarván a rendezők összefognak, és közösen propagálják azokat.

Ezáltal ún. füzér rendezvénysorozat jön létre. A közös promóció, összegződések révén egy unikális arculat és jelentős látogatói nagyságrend alakulhat ki.

A másik alternatíva, amikor egy kiemelkedő jelentőségű és nagyságrendű rendezvény magába gyűjt kisebb, de szintén önálló rendezvényeket. Ez az ún. gyűjtő rendezvény, amely mint rendezvénysorozat, maga mellé gyűjt kisebb rendezvényeket. (Pl. Szegedi Ünnepi Játékok, Budapesti Borfesztivál, stb.)

A gyűjtő rendezvény maga is és a csatlakozó kisebbek is gazdagabbá válnak, ugyanakkor számukra biztonságosabb rendezési feltételeket teremt a csatlakozás.

1.2.2 A rendezvények csoportosítása ágazati szakjellege szerint

- ❖ **művészeti (előadások, koncertek, fesztiválok, stb.),**
- ❖ **tudományos konferenciák (szimpóziumok, bemutatók),**

- ❖ közművelődési (fesztiválok, közösségi szokásokhoz fűződő programok),
- ❖ társadalmi: politikai (közgyűlések, közösségi akciók, felvonulások), egyházi (körmenetek, felvonulások),
- ❖ sport (versenyek, bemutatók),
- ❖ kereskedelmi (árubemutatók, kiállítások, vásárok, prezentációk, akciós-rendezvény),
- ❖ egyéb - egyik kategóriába sem sorolható -,
- ❖ valamint a fentiek keverékéből álló komplex rendezvény.

1.2.3 A rendezvények funkcionális tartalmuk szerint

- ❖ kongresszusok, konferenciák és altípusaik;
- ❖ előadó-művészeti élőműsorok (koncertek, színházi előadások);
- ❖ versenyek;
- ❖ kiállítások;
- ❖ quiz játékok, közösségi szabadidő-programok, performance, népszokások;
- ❖ látványfelvonulások, demonstrációk, nagygyűlések;
- ❖ szertartások, protokolláris események, fogadások, ünnepi megemlékezések;
- ❖ több funkciós (ld. Komplex) rendezvények.

1.3 Néhány, a rendezvényszervezésben használt fogalom értelmezése

Ma a nemzetközi életben - egységes terminológiát használva - az alábbi rendezvényeket különböztetik meg:

1.3.1 Ankét

Tanácskozás, értekezlet, vitaülés. Mindig van vitaindító előadás és hozzászólások. Fontos, hogy legyen egy úgynevezett moderátora, azaz vezetője, levezető elnöke.

1.3.2 A moderátor feladata:

- ❖ felvezeti a témát, a rendezvényt,
- ❖ bemutatások,
- ❖ jelentkezések kezelése, szakaszolás, időbeosztás,

- ❖ a téma mederben tartása,
- ❖ ne hagyja elsekélyesedni az összejövetet,
- ❖ összegzés, lezárás.

Pl. a TV-riportereknek is moderátoroknak kellene lenniük.

1.3.3 Audiokonferencia

Az egymástól távollevő és különlegesen felszerelt stúdiókban elhelyezkedő csoportok eszmecsereje egy telefonvonal segítségével.

1.3.4 Bál

Nagyobb szabású és általában előre szervezett táncmulatság.

1.3.5 Bankett

Valaki tiszteletére, valamilyen esemény megünneplésére rendezett ünnepi lakoma, díszebéd, díszvacsora, társas étkezés.

1.3.6 Bemutató

Valamilyen műnek az első előadása, bemutatása valaminek a népszerűsítése végett.

1.3.7 Börze

Elfekvő készletek alakalomszerű értékesítése, nagy tételekben való kiárúsítása.

1.3.8 Brainstorming

A csoport összejövétel speciális formája: kötetlen eszmecsere, amelynek folyamán minden résztvevő fesztelenül elmondhatja gondolatait, ésszerűség és logika nem tartoznak a kívánalmak közé.

1.3.9 Buli

Fiatalok fesztelen táncmulatsága.

1.3.10 Buzz session

Összejövetel egy vagy két előadóval: a vitához a hallgatóságot több kis csoportra osztják.

1.3.11 Előadás

Tudományos vagy közérdekű kérdés hallgatóság előtti fejtegetése (nem tényfelolvasás).

Irodalmi vagy zenei alkotás hallgatóság előtti bemutatása.

Egyetemi vagy főiskolai oktatásban a tanóra megjelölése.

1.3.12 Estély

Esti órákban rendezett, gyakran vacsorával és tánccal egybekötött ünnepélyes összejövetel (többnyire valakinek vagy valaminek a tiszteletére).

1.3.13 Fesztivál

Ünnepi játékok, ünnepi előadássorozat, ünnepélyes seregszemle.

1.3.14 Fieszta (sp.)

Sokszor vallási háttérrel rendelkező össznépi mulatság (Spanyolországban).

Cél: legyünk együtt, tánc, evés, ivás, wursli stb. Több napos vagy egy hetes is lehet.

Gyakran sátras. Cégek is szervezik.

1.3.15 "Népünnepély", eszem-iszom, dínom-dánom.

1.3.16 Fogadás

Valamilyen esemény megünneplésére, illetve valamely magas rangú vendég tiszteletére vendéglátással összekapcsolt összejövetel.

1.3.16.1 Főbb formái

- ❖ **állófogadás**
- ❖ **koktélparti**
- ❖ **garden-party**
- ❖ **ültetett fogadás (buffet diner) stb.**

1.3.16.2 Jellemzőik

Időpont

Az állófogadás és az ültetett fogadás fő étkezési idő alatt (ebéd, vacsora), a koktélparti és a garden-party általában fő étkezési időn kívül tartandó, illetve tartható.

Időtartam

Ha csak áll a vendég, akkor maximum 2 óra lehet, ha tovább akarjuk tartani, akkor ülőhelyekről is kell gondoskodni. Az üzleti élet partijai általában 1-1,5 órák, a protokolláris partik 1 órák, a magán partik 2 órák.

A meghívón többnyire feltüntetik, hogy mettől meddig tart a parti. Nem illik tovább maradni. (Eddig tart a terembérlet, eddig van étel, ital stb.)

A meghívott létszámnál kalkulálni kell, hogy adott idő alatt hány ember, mennyit tud fogyasztani kultúrátlan, kényelmesen. Körülbelüli szabott kvótákat kell felállítani.

1.3.16.3 Állófogadás

Az étel és italválaszték büféasztalokra van elhelyezve, a vendégek magukat szolgálják ki, és állva fogyasztják el az ételt, italt.

1.3.16.4 Ültetett (álló) fogadás

Az ételek és italok szintén büféasztalokon vannak, a vendégek kiszolgálják magukat, de az ételt, italt ülve, éttermi asztaloknál fogyasztják el. Ilyenkor az ülőhelyek száma minimum 10 %-kal, de inkább 20 %-kal legyen több, mint a vendégek száma, mivel nincs ültetés, és néhány fős, kialakult csoportokhoz nemigen csatlakoznak mások.

Az ültetett fogadáson az ültetés történhet

- ❖ szabadon, amikor minden vendég oda ül, ahová szeretne, (ilyenkor kellenek a plusz ülőhelyek) vagy
- ❖ ültetési renddel, amikor a vendégeknek egy-egy ülőhelyet jelölünk ki, de amely kérésre akár változtatható, illetve a résztvevők egymás között elcserélhetik ülőhelyüket,
- ❖ fix ültetési rend kialakításával. Ennek előnyei és hátrányai is vannak:

Előnyei

- ❖ nem kell plusz ülőhelyeket biztosítani,
- ❖ fegyelmezettebbek a vendégek,

- ❖ könnyebben megelőzhetők és kezelhetőek a konfliktusok, félreértések, problémák,
- ❖ lehet egy kicsit politizálni is vele: megszabható, hogy ki ki mellé üljön,
- ❖ kapcsolatteremtés lehetősége (a szervezők tőkeképző eszköze)
- ❖ több odafigyelést is igényel, és ez kellemes a résztvevőknek.

Hátrányai

- ❖ hostessek szükségesek, akik segítenek eligazodni a vendégeknek, hogy hol a helyük, sokkal több odafigyelést igényel,
- ❖ a szervezőknek alapos ismeretekre van szüksége a résztvevőkről és azok egymással való kapcsolatáról,
- ❖ ha valaki nem jön meg.

Kivitelezés

- ❖ étkezési jegyen feltüntetve, hogy hol van a vendég számára fenntartott hely,
- ❖ a vendégek előzetes tájékoztatása az ültetési rendről, helyszínrajzzal, névsorral,
- ❖ ültetőkártyákkal.

A két óránál hosszabb fogadásokon kötelező ülőhelyeket kell biztosítani. 5-10 %-nyi ülőhely esetén csak az idősebbek, fáradtabbak ülnek majd le. 30-50 %-nyi ülőhely esetén csata folyik az ülőhelyekért, mivel első látásra nem lehet eldönteni, hogy állni vagy ülni kell, illik. 100-120 %-nyi ülőhely esetén egyértelmű, hogy le kell ülni.

1.3.17 Garden-party

Kertben, parkban, szabadtéren rendezett fogadás, koktélparti.

1.3.18 Koktélparti

Főétkezési idők közötti időszakban rendezett, elsősorban tálcáról kínált étel-ital választékkal rendezett fogadás.

Az italválaszték meghatározó részei a koktélok, melyeket részben tálcáról kínálnak a felszolgálók, részben külön asztalokat, pultot állítanak fel a különböző italok, koktélok keverésére - mixerpult, mixer asztal, kínáló prezentációs és szponzorálási lehetőség italgyártó, forgalmazó cégek számára. Ételek fogyasztásához nem kell tányér, evőeszköz.

1.3.19 Fórum

Három megközelítése van e fogalomnak:

Széles körben rendezett beszélgetés, vita az illetékesek részvételével.

Hivatalos hely, hatóság.

Nyilvánosság, közélet.

1.3.20 Gála

Díszes, ünnepélyes előadás, műsor.

1.3.21 Hangverseny

Komolyzenei mű előadása. Ma már könnyűzenei előadás is lehet (pl. jazz).

1.3.22 Happening

Általában kötetlen ("fegyelmezetlen") összejövetel, ahol mindenki hódolhat szeszélyeinek.

1.3.23 Jamboree

Négy évenként tartott, táborozással egybekötött zenei vagy cserkésztalálkozó.

1.3.24 Karnevál

Jelmezes, táncos farsangi népünnepély.

1.3.25 Kerekasztal-beszélgetés

Előre meghatározott tudományos, politikai vagy egyéb témákról 4-6 meghívott szakember nyilvános beszélgetése.

1.3.26 Kiállítás

Művészi alkotások, szolgáltatások, termékek nyilvános bemutatója

1.3.27 Koncert

Komolyzenei vagy könnyűzenei hangverseny.

1.3.28 Klinika

Egészen speciális célok érdekében, adott problémák megvizsgálása, elemzése, optimális megoldás céljából szervezett összejövetel. Résztevők: kisebb csoportok. A munkamódszerek közé tartoznak: helyszíni szemlék, esettanulmányok, gyakorlati bemutatók.

1.3.29 Kollokvium

Vita, eszmecsere céljából tartott, nem túl gyakori, általában tudományos tárgyú összejövetel. Résztevők száma: max. 35 fő.

1.3.30 Konferencia

Különböző szervezetek, testületek, egyesületek, csoportok összejövetele, meghatározott témák megtárgyalása, nézetek kicserélése céljából. A részttevők tájékozódása, időszerű kérdések megvitatása alapján, közösen megszövegezett záróokmányt adnak ki. A kongresszusnál kisebb összejövetel, időtartama általában rövidebb: főként magasabb társadalmi pozícióban levő, azonos érdekkörű személyek információcseréjére szolgál. Összehívásának gyakoriságára nincs szabály. Résztevők száma: 50 főig.

1.3.31 Kongresszus

Egy- vagy többnapos, pontosan meghatározott célú, nagyobb szabású és magas rangú résztvevőkkel, túlnyomórészt nem helybeli személyek összejövetele, főként tudományos, vagy szakmai információcsere céljából, előre kitűzött programmal. Résztevők száma: több száz, néha több ezer.

1.3.32 Közgyűlés

"Jogi személyt" alkotó testület ülése, mint a testület legfőbb szerve.

1.3.33 Ösztönző utazás (Incentive travel)

Az ösztönző utazás olyan különleges utazások lehetőségének felkínálása, amely az alkalmazottakat, ügynököket, közvetítőket, szerződéses partnereket jobb termelésre, értékesítésre ösztönzi. A költségek az utazást felkínáló vállalatot terhelik.

1.3.34 Műhelymegbeszélés

Olyan személyek kevésbé kötött összejövetele, akik saját tudásanyaguk felülvizsgálata, az elméleti és gyakorlati tapasztalatok egybevetése útján igyekeznek ismereteiket bővíteni.

Résztevők száma: 30-35 főig.

1.3.35 Munkacsoport

Valamely probléma minden nézőpontból történő elemzése céljából szervezett összejövetel. A probléma megoldására konkrét javaslatot tesz.

1.3.36 Mulatság

Zenés, táncos, társas szórakozás.

1.3.37 Parádé

Látványos, fényűző ünnepség, gyakran fölösleges pompával megrendezve.

1.3.38 Parti

Társas összejövetel kisebb vendéglátással összekötve.

1.3.39 Panel vita

Hallgatóság előtt, emelvényen, két vagy több szakértő vitája, vitavezető (moderátor) irányításával.

1.3.40 Összejövetel

A gyűlésekre vonatkozó általános megjelölés.

1.3.41 Sajtóreggeli

Reggelivel egybekötött sajtótájékoztató.

1.3.42 Sajtótájékoztató

A sajtó képviselőinek (újságírók, rádiós, televíziós hírszerkesztők, riporterek) tájékoztatása valamilyen politikai, tudományos vagy kulturális eseményről.

1.3.43 Show

Látványos, vegyes szórakoztató műsor.

1.3.44 Szeminárium

Meghatározott tanulási céllal, gyakorlott szakember vezetésével tartott csoportos összejövetel, amelyen a vita módszerével igyekeznek a problémákat megoldani. Résztevők száma: 10-40 fő.

1.3.45 Szimpózium

Hallgatóság előtt, szakértők rövid (10-20 perces) előadásokat tartanak, adott témáról: a hallgatóság a fórumnál kisebb mértékben vesz részt a vitában.

1.3.46 Szakvásár

A nemzetközi kereskedelemben gyakorta alkalmazott, nagybani üzletkötésekre alkalmas rendezvényforma, amikor csak valamilyen szakág termékei, tervei stb. kerülnek kiállításra.

1.3.47 Találkozó

Tervezett összejövetel, együttlét.

1.3.48 Tanulmányi csoport

Valamely probléma elemzése céljából szervezett összejövetel. A tanulmányi csoport, a munkacsoporttól eltérően, nem tesz konkrét javaslatokat a probléma megoldására.

1.3.49 Távkonferencia-telefonkonferencia

Az egymástól távollevő résztvevők egy telefonvonalra való összekapcsolásuk útján tárgyalnak.

1.3.50 Termékbemutató

Valamelyik vállalat, intézmény termékeinek bemutatására szolgáló kereskedelmi rendezvényforma.

1.3.51 Tutorial

Oktatási konzultációs rendezvény, tanácskozás.

1.3.52 Vándorgyűlés

Egy adott szervezetnek más-más helyszínen tartott ülése.

1.3.53 Vásár

Áruk kirakodásával járó nagyobb arányú adás-vétel.

1.3.54 Vigalom

Vidám mulatság.

1.3.55 Videokonferencia

Az egymástól távollevő, stúdiókban elhelyezkedő csoportok kapcsolata hang és kép útján.

1.3.56 Video kivetítés

Élő események közvetítése, átjátszása nagy felületű képernyőkre, egyidejűleg több helyre is.

1.3.57 Vitacsoport

Valamely összejövetel keretében alakult külön csoport. A vita lezárásáról dokumentumot nem készít.

2. fejezet

2. VENDÉGLÁTÁS

A társasági élet és a hivatalos kapcsolatok személyes találkozói nagyon kevés kivétellel valamiféle mértékben igénylik a vendéglátást, a vendégként való fogadást. A körülményektől függően ez lehet teljesen kötetlen (amikor végül a férfiak mosogatnak el), vagy szigorúan protokolláris. Itt ezen találkozók formalitásait igyekszünk bemutatni, hozzátéve, hogy a vendéglátás általában étkezéssel is jár, amire vonatkozóan a következő fejezet adja meg az alapvető ismereteket.

A társasági összejöveteleknek végtelen számú variációja van résztvevők kedvétől, kapcsolatától, a körülményektől függően. A kólás házibulitól a baráti meghívásokon, vacsorákon, a focimeccsek közös nézésén, névnapi-születésnap felköszöntéseken át az esti politizálásig mindenki egyéni ízlése, ismeretségi köre és életkora szerint alakíthatja ezeket a találkozásokat.

A társadalmi alkalmak fogalma a hivatalos érintkezés mellett szervezett hasonló rendezvényeket jelenti, annyi különbséggel, hogy hivatalos jelleg erősségének függvényében protokolláris megfontolások és rend érvényesülnek.

A társasági összejövetelek formáit általában aszerint csoportosítják, hogy az étkezés milyen szerepet játszik benne. Így megkülönböztetjük az alábbiakat:

1. Vendéglátási alkalmak:

- ❖ álló alkalmak,
- ❖ ültetési alkalmak,
- ❖ otthoni vendéglátás;

2. Egyéb társasági összejövetelek:

a nyaralóban tett látogatástól a kiránduláson, a vadászaton, a peca-partin, a hivatalos üzemplátogatáson át a sajtókonferenciáig vagy egy kiállítás ünnepélyes megnyitásáig.

3. fejezet

3. ÁLLÓ ALKALMAK

Régebben minden vendéget leültettek, s a kötelező visszahívások miatt sokszor több napon át kellett születésnapit asztalt teríteni mindig más és más vendégkörnek. A gondos házigazda nemcsak azt mérlegelte, hányan férnek el egyszerre, hanem azt is, ki kivel van jóban, össze lehet-e X-et Y-nal engedni. Milyen jó az állófogadás, ahol egy nagy büféasztal felterítésével meg lehet oldani a kínálást, és mindenki azzal áll szóba, akivel akar. Olcsóbb is, egyszerűbb is.

Magyarul az ételekkel és italokkal megrakott asztalt svédasztalnak hívjuk.

Tudják-e, hogy a világon egyedül mi magyarok hívjuk ezt így? A második világháborús béketárgyalásokról Skandináviából hazaérkező diplomaták hozták a szót. A svéd családoknál az a rendszer, hogy mivel mindenki más és más időpontokban ért haza a halászatból, favágásból, szóval a munkából, addigra a svéd háziasszony mindent megfőzött, odakészített egy nagy asztalra, és ki hogy ért haza, úgy fogyasztott. A "stjööre brod" (szó szerint 'vajaskenyér') elnevezésű kínálási módot nálunk svédasztalnak, de más nyelveken büféasztalnak, vagy egyszerűen csak büfé-nek hívják.

Ma, mikor a cégek keresik a helyüket a piacon, vagy éppen megtartására, fejlesztésére törekednek, keresik klienseiket, próbálnak konkurenseket lekörözni, igen nagy szerepet kap az üzleti kapcsolattartásban a különféle alkalmakra szervezett, étkezéssel egybekötött
összejövetel.

Első tanács: döntse el, mekkora kört érdemes meghívni. Mert nem az számít, hogy kit hívott meg, hanem hogy ki jött el. A második: nézze meg, mennyit tud költeni az eseményre, hiszen jobb egy elegáns koktél, mint egy szegényes állófogadás.

Természetesen csak akkor illik elmenni, ha meghívót kapunk. Ha csak a nevük vagy az "Ön" szerepel a meghívandó személynél, akkor nem illik kíséretet vinni magunkkal. A meghívón levő RSVP telefonszámon visszajelezzük, hogy el kívánunk-e menni vagy nem. Az öltözködésünket az determinálja, hogy

- ❖ milyen alkalomból tartják a rendezvényt (kitüntetés átadásra, elnöki fogadásra még napközben is sötét ruhában illik menni),

- ❖ a meghívón milyen öltözködést írnak elő (ha nem közlik, akkor este 6 óráig kezdődő rendezvényre hivatali öltönyben, kosztümben, a később kezdődő rendezvényre sötét öltönyben, alkalmi ruhában illik megjelenni).

Az egyes rendezvénytípusoknál részletesen elmondom, hogyan kell vendégként és házigazdaként viselkedni, és külön azt is, hogy hogyan kell rendezni ezeket az alkalmakat.

Alapelv: nem jóllakni, hanem kommunikálni megyünk!

3.1 "Egy pohár pezsgő"

Nem szabad összetéveszteni a "gyertek fel egy italra!" eseménnyel. Ez utóbbi ugyanis baráti összejövetel.

Kiállítás megnyitásához, szerződés aláírásához, szoboravatáshoz, kitüntetés átadásához kapcsolódó rendezvény, annak szerves része.

Vendégként nézzük először ezt a fogadási formát. A meghívónak megfelelően viszünk vagy nem viszünk magunkkal kísérőt, öltözünk sötétbe vagy maradunk a hivatali ruhánkban. Egy ünnepélyes szerződés-aláírásra illő sötét öltönyben menni. Ha a tárgyalásra is hivatalosak vagyunk, akkor az ezt követő aláírásról nem késhetünk le. Ha csak az aktusra kaptunk meghívót, természetesen nem illik késni, inkább öt-tíz perccel hamarabb legyünk ott.

Ha a hazai aláíró fél részéről vagyunk jelen, akkor az asztallal szemben állva a jobb oldali széktől kiindulva, lehetőleg rangsor szerint a széktől kifelé sorakozzunk fel. Ha a vendég képviselőként vagyunk jelen, akkor viszont a bal oldalra álljunk. Ha ön az aláíró, akkor feltétlenül a székhez legközelebb álljon, és ha szólítják, partnerével üljön le, és a már ismertezett rendben írja alá a dokumentumot.

Ne feledje: előbb átadja az aláírt anyagot, és aztán fognak kezét ("kapok-megköszönöm").

Az aláírást és a rövid, méltató beszédet és tapsot követően a felszolgálók tálcán pezsgőt kínálnak, ebből egyet vegyen le, ha szereti, ha nem, ha kocsival van, ha nem - legfeljebb nem fog beleinni. A pezsgős poharat a száránál fogva kell tartani (mutatóujjunk és a fél középső ujjuk lehet a pohár kehely részén), aztán megemelni, ez helyettesíti a koccintást. Koccintani csak a két aláírónak kell: a két poharat picit összeérintik, majd a többi jelenlevő felé is megemelik. A résztvevők ezután elvegyülhetnek, és körülbelül tíz-tizenöt perccel maradnak. Távozáskor a poharat a felszolgáló kezében levő üres tálcára, vagy a

bejárat melletti asztalra kell letenni. Ha lehet, - és miért ne lehetne, 15 perc az egész - ne cigarettázzon.

3.2 Koktél

Ez már valóban társas összejövetel. A lényege, mint minden hivatalos étkezési alkalomnak, hogy a jelenlevők megismerkedjenek, új üzleti kapcsolatok szülessenek. Az étkezés módja visszafogott, de elegáns. A koktélparti (cocktail-party) lényegében a fogadás szerényebb vagy egyszerűbb formája. Az egyik legkövetlenebb vendéglátási alkalom.

A koktél - angolul írva: cocktail - tényleg a kakas farka. Ugyanis ez a kevert ital színes, díszes. És nagyon óvatosan kell vele bánni, mert alkoholtartalma nem érződik, csak hat. A hivatalos koktélok, mint rendezvényen, nem szoktak ilyen italt kínálni. Jellemző a whisky szódával, a Campari narancslével, a Gin-tonic, a száraz fehér vagy vörös borok és természetesen gyümölcslé, ásványvíz. A koktélparti időpontja hagyományosan a késő délelőtt vagy a késő délután, de gyakorlatilag ma már bármikor rendezhető. Az érkezés és távozás ideje is sokkal szabadabban megválasztható, mint a fogadáson. A koktéltre a vendég meghívót kap. Ezt annak rendje és módja szerint vissza kell igazolni. Időnként csak fél órát, maximum negyven percet vesz el, nem hosszú rendezvény. Öltözködés szempontjából az ügy egyszerű: legtöbbször megfelel a hivatali öltöny, kiskosztüm. Nem nagyon fordul elő, hogy koktélt késő esti órában adjanak. Lehet kicsit késni, mondjuk húsz percet. Az első lépésként beadjuk a kabátot, táskát, ernyőt a ruhatárba, majd a hölgyek a mosdóban, ha szükséges, sminket, frizurát, ruhát igazítanak, az utcai csizmát átveszik, és azt egy szatyorban szintén beadják a ruhatárba. A férfiak külsejének igazításához - haj, nyakkendő - nem kell okvetlenül mosdóba menni.

3.2.1 Regisztrálás

Ezután a vendégnek regisztrálnia kell. Ez történhet a meghívó leadásával, ha az a nevünkre szól, ha csak az szerepelt a meghívón, hogy "Önt", akkor természetesen névjegyet kell leadnunk. Ha esetleg - bár elképzelni sem tudok ilyen malórt! - nincs nálunk névjegy, akkor a szervezők kis kartonlapot és tollat adnak, hogy felírjuk a nevünket. Van, ahol nincsenek külön hostessek, csupán a bejáratnál egy kisasztalra nagy üvegtálat, kosarat, tálcat tesznek ki, ahova kérés nélkül is bedobjuk a névjegyünket. Néha előfordul vendégkönyv, ebbe olvashatóan a nevünket és az általunk képviselt céget

kell beírni. Újabb szokás, hogy a hostessek két példányban kérik a kártyánkat, és az egyiket a regisztrációhoz, a másikat pedig egy kitűző-tokba teszik, és kérik, hogy viseljük. Sok értelme nincs, mivel a névjegyen, még ha helyesen nyomtatták is, a név sem lehet annyira nagy betűkkel írva, hogy a társadalmi zónánkban - emlékeznek: másfél méter - el tudják olvasni. Ha idegenekkel találkozunk, a kitűzőtől függetlenül mutatkozzunk be.

A regisztrálás után belépünk a terembe.

3.2.2 A ceremónia

első lépése, hogy a bejáratnál felsorakozott házigazdákkal kezet fogva a felszolgálótól welcome drink-et, tehát belépő italt veszünk. A welcome italok közül nagy poharat válasszunk, amiben nem csak egy kupica ital van, lehet akár ásványvíz is, mert ebbe hosszú ideig meg lehet kapaszkodni, majd vegyüljünk el a sokadalomban. Az első negyedóra után a felszolgálók tálcán apró falatokat kínálnak. A welcome drinkkel, vagy az első kínált étellel együtt papírszalvétát is adnak, ez az egyedüli segítő az étkezésben. Tehát nincs kistányér sem. Ha a falatot fogpiszkálóra szúrva tálalják, akkor a felszolgáló másik kezében kell lennie egy kistányérnak, erre kell visszatenni a falatról a szánk szélével, csukott szájjal lehúzott fogpiszkálót. Tehát kéretik nem holmi virágcserepbe vagy hamutartóba tenni.

Mivel mindenki meghívott, senki nem számít idegennek. Bárkit meg lehet szólítani: idegen nőt, nőnek idegen férfit, hiszen egy bokorból valók, meghívottak vagyunk. Ha idegent szólítunk meg, természetesen be kell mutatkoznunk. Pár bevezető szón túl azonnal rá lehet térni a koktél összehívásának apropójára, esetleg tájékoztató üzleti beszélgetésre is. Ha a köszönésen és bemutatkozáson túl is sikerül beszélgetni, akkor átadhatjuk a névjegyünket. (A saját névjegyünket külön zsebben kell tárolnunk.) Felvágás legyezőszerűen kitergetni a kapott névjegyeket. Ha végre találunk egy ismerőst, csak két percre állhatunk le vele beszélgetni, mert hátha ő akar másokkal ismerkedni. Tovább sétálunk, és legfeljebb a következő körben megint találkozunk.

Ha ketten már beszélgetnek, és mi az egyikükkel feltétlenül kell, hogy beszéljünk, álljunk meg egy kicsit távolabb, és nézzük azt, akivel szeretnénk szót váltani. Ha nem "veszi a lapot", akkor inkább sétáljunk egy kicsit. Nem illik odalépni és félbeszakítani a beszélgetést. A testbeszéd segítségünkre van abban, hogy a beszélgetők be akarnak-e fogadni, vagy csak műmosollyal üdvözlnek: nézzék a lábfejeket. Akik beszélgetnek,

azoknak a két lábfeje a másik felé nyit, a sarkakat zárva tartva, értik, olyan V-betű formában. Ha odalép valaki, akivel nem kívánnak beszélgetni, a fejük odafordul, röpül a mosoly is, de a lábfejek továbbra is egymásra nyílnak. Ha viszont be akarják fogadni az újonnan érkezőt, akkor a hozzá közelebb eső lábfejük odafordul, sőt, lehet, hogy az egész V-betű.

3.2.3 Hogyan együnk?

A tálcáról kínált falatokból egyszerre csak egyet vegyünk, használva a papírszalvétát, amit az első italhoz adtak. Ha az piszkos, akkor feltehetően az asztalokon vagy a felszolgálóknál találunk frisset. A fogpiszkálós falatokból is csak egyszerre egyet vegyünk. Ha ízlett, akkor ne mi kódorogjunk a tálcával körbesétáló felszolgáló után, hanem várjuk meg, míg újra hozzánk ér. Nyilvánvaló, hogy itt jóllakásról szó sem lehet, de ezeknek az összejöveteleknem is az a célja. Bár az italokat általában a welcome italon kívül pultról korlátlanul lehet elvenni, mértékkel igyanak. Még a szalonspicc is visszatetsző, és nem csak a háziak nem hívják meg újra, hanem kicsattanó jókedvüknek más tanúi sem a saját leendő rendezvényükre.

3.2.4 Távozás

Ne maradjunk sokáig; fél óra elegendő. De ha már a kávét kezdik körbe kínálni, ez egyértelmű jelzés arra, hogy itt a vége. A háziak közül elég egytől elköszönni, sőt, ha nem találnak egy "facér" házigazdát sem, mindegyik elmélyülve beszélget, akkor angolosan, tehát feltűnés és elköszönés nélkül is távozhatnak.

A meghívást másnap-harmadnap meg lehet köszönni írásban vagy szóban, de nem kötelező.

3.2.5 Házigazdaként

Házigazdaként legelső teendő, hogy a meghívottak listáját gondosan állítsa össze, ellenőriztesse. Nem elég a tavalyit elővenni: nagy sértődések lehetnek abból, ha közben már valaki más ül abban a székben!

A koktél megkezdése előtt öt-tíz perccel legyen a helyszínen. A rendezők által kért helyre álljon, ez általában a bejárat - kintről nézve - bal oldala, így ugyanis a vendég a külső, tehát jobb kezével könnyebben oda tud fordulni a kézfogásra. Ha a meghívó két személyre szolt, akkor önnek is a feleségével, férjével kell ott állni (az élettárs csak akkor

állhat a házas társ helyén, ha mindenki által elismerten hosszú a kapcsolatuk. Magyarán, barátnőt vagy barátot nem illet meg ez a hely.) Az ajtóhoz legközelebb a fő házigazda áll, mellette a házas társa. Ezután a kettes házigazda, majd annak a házas társa. Legföljebb három házigazdának kell felsorakoznia. A fogadó sorban egymással ne beszélgessenek, ne forduljanak esetleg félig háttal az éppen belépőnek. Ha nem ismerik fel az illetőt, akkor is mosolyogjanak rá. Még a jó ismerőssel se kezdeményezzenek beszélgetést, mert az utána állókkal esetleg ezt nem tudják megtenni, s így a különbségtétel sértő lehet.

A fogadó sorban a koktél pontos kezdési időpontjától negyed óráig kell állni - illetve addig, amíg tömegesen érkeznek a vendégek. Ha a sor elfogyott, a sor elvegyülhet a vendégek között. Egy házigazda azonban mindenképp maradjon az ajtó közelében, különösen, ha a nagyon várt, "prominens" vendég még nem érkezett meg.

A koktélon a házigazda formális teendői ezzel végül is kimerültek, a továbbiakban zavartalanul beszélgethet vendégeivel. Segíthet azzal, hogy a véleménye szerint, üzleti szempontok alapján két ismeretlent bemutat egymásnak, összehozza őket. Kényelmetlen helyzetbe viszont akkor kerülhet, ha valaki már húsz perce hozzá beszél, nem is igazán fontos dolgokat, pedig már régen a többi vendéggel szeretne foglalkozni. Mosolyogva, esetleg még a vállát is megérintve kérjen elnézést a nagybeszédűtől, hivatkozzon házigazdai teendőire és hagyja ott.

3.2.6 Szervezőként

A koktél szervezés szempontjából nem nehéz rendezvény.

Ahhoz, hogy a meghívókat szét lehessen küldeni, tudni kell a rendezvény helyét, címét, ahova majd várjuk a vendégeket. Tehát a tartalmi felelősöktől megkapott létszám alapján, az időjárásra és évszakra figyelemmel válasszanak éttermet, kibérelhető hajót, galériát. Amelyik cégnek van erre alkalmas terme, terasza, palotája, ott egyszerű a dolog, de nem mindenki ilyen szerencsés. A koktélnál egy főre 1,5 négyzetméter alapterületet kell számolni, de figyelembe kell venni zárt helyiség esetében a légköbmétert is, tehát alacsony helyiségbe kevesebb főt tudunk hívni. Honnan lehet tudni, hogy a meghívottak közül hányan jönnek el? A gyakorlat azt mutatja, hogy 75%-ra lehet biztosan számolni, ha csak nem valami kiemelkedő eseményt ünneplünk, nem extra programmal készülünk. A rutinos éttermek szintén már a meghívottak számából meg tudják saccolni, hány főre készüljenek. Ha a visszajelzések alapján módosítani kell

a rendelést, akkor 15-20%-os módosítást érdemes közölni, ennél kevesebb eltérés nem szokott zavart okozni.

3.2.7 Címlista, RSVP

A tartalmi előkészítőktől kapott név- és esetleg címjegyzéket egyenként ellenőrizték. Ez nem azt jelenti, hogy végig kell hívni mindenkit, de akinél nem biztosak abban, régen írtak neki, ott feltétlenül meg kell tenni. Tévesen címzett meghívó egyszerre két embert sért meg: aki már nincs abban a tisztségben, és mégis ott kapja meg, és aki átvette azt a beosztást, de nem a saját nevét látja a borítékon a tisztség felett. A meghívón az RSVP-nél megadott telefonszámnál munkaidőben mindig legyen ott valaki a meghívottak szoros ábécében összeírt listájával. A beérkezett lemondásokat, illetve megerősítéseket pontosan jegyezni kell. A cateringet végző étteremmel a végső létszámot a rendezvény előtt 48 órával illik közölni, bár koktél esetében, ahol csak falatok készülnek, elég egy nappal korábban megadni a pontos létszámot. A tapasztalt catering cég ügyis rátartással készül - ezt rendezőként el kell fogadnunk.

3.2.8 A helyszín

A koktél helyszínét különösebben nem kell dekorálni; a virágok előkészítése elegendő. Alapkövetelmény, hogy rend legyen és zárt helyiség esetén jó levegő. Ha a terem minősége megköveteli, például műemlékvédelem vagy a benne található dísz tárgyak szempontjából, akkor a meghívottakkal közölhetjük, hogy nem lehet dohányozni, és nem is teszünk ki hamutartókat. Egyéb esetben azonban, még ha nem kívánatos is a nagy füstölés, a hamutartókat úgy lehet elhelyezni, hogy egy rész felé orientálja a dohányosokat. A felszolgálók közül ki kell jelölni valakit, aki gyakori rendszerességgel fogja üríteni a hamutartókat. Ha mégis a terem dekorálása mellett döntünk, a jó ízlés, a visszafogottság a legfontosabb szempont. Kevés és elegáns díszítés mellett döntsünk.

Nyáron nagyon kedves dolog kertben tartani a fogadást. Baj van persze, ha esik. Ezért javaslom, hogy a kertbe is annyi vendéget hívjanak meg, ahányan beférnek a csatlakozó terembe. Vagy legalább is a többség számára legyen fedett alkalmatosság, oldalain felhajtott sátor (nem a katonai, hanem a ma már általánosan használt rendezvénysátor, elegáns fehér, magas és nagy). A kerti fogadásnál a legnagyobb kár a gyepet éri - a sok

magas sarkú cipő tövestől kitépi a füvet. Ezt megelőzendő a meghívóhoz kell egy cédulát csatolni, mintaszövegnek idézem a brit nagykövet meghívójának mellékletét:

"The party will be held in the Residence garden. Ladies are advised against wearing very high-heeled shoes."

"A parti a Rezidencia kertjében kerül megrendezésre. Ezért a hölgyeknek nem tanácsos magas sarkú cipő viselése."

3.2.9 Teendők

A koktél napján a kezdés előtt két órával legkésőbb menjenek el a helyszínre. Ellenőrizni kell, hogy

- ❖ a portás vagy a parkolást intéző alkalmazott tudja-e, hogy rendezvényünk lesz,
- ❖ a ruhatáros díjazása rendben van-e,
- ❖ a ragyogóan tiszta mosdókban folyékony szappan és papírtörülköző van-e, ég-e a villany,
- ❖ a regisztráláshoz szükséges kisasztal és névjegy-gyűjtő kosár vagy tál ott van-e,
- ❖ a catering vezetőjével még egyszer megbeszéljük, hogy hol álljanak a welcome itallal a felszolgálók, hogy mikor kezdjék el a falatokat körbehordani,
- ❖ várjuk a főnökségünket már a bejáratnál,
- ❖ felkísérjük őket, és megmutatjuk, hol kell felállnia a fogadósornak.

A vendégek érkezésekor irányítjuk a vendégeket (ruhatár, regisztráció), meg kell mondani, mert sokan nem merik megkérdezni, hogy hol a mosdó. A regisztrációhoz állítsunk külön embert, lehetőleg a legkedvesebb modorú munkatársunkat vagy hostesst.

Az első tizenöt-húsz perc után, vagy amikor már a nagy roham elmúlt, a fő házigazdának szóljunk, hogy fáradjon ő is a terembe. Odakísérhetjük egy-egy fontosabb vendéghez. Egy emberekkel teli teremben nem könnyű megtalálni valakit.

A koktél alatt a vendégekkel foglalkozunk, esetleg segítünk az egyedül kóválygóknak, bemutatjuk valakinek, vagy beszélgetünk vele egy kicsit. A másik szemünk viszont a fő házigazdán van. Ha elfogyott az itala, odaküldünk egy felszolgálót, de nem egy, hanem annyi pohár itallal, ahányan éppen együtt beszélgetnek. Ugyanez vonatkozik az ételkínálásra is. A szervezőknek, rendezőknek nem jut ideje az étkezésre, ezért egy pohár itallal a kézben járkalunk ide-oda. Amikor a kávét kínálják körbe, ez a meghívón jelzett től-ig időpont vége előtt tíz-tizenöt perccel van, fokozottabban figyelünk. Sajnos, nem mindenki ismeri ezt az általános jelzést, és kávé ide vagy oda, marad. Ha már

feltűnően kevés vendég van csak a helyiségben, nekünk kell valahogy elküldeni őket. De hogy? Nekünk jól bevált az a "metanyelv", hogy: "Jól érezte magát? Kapott már kávét? Esetleg kér még egyet?" Ezt az emberek általában megértik.

3.2.10 Rendezvény után

Mikor minden vendég elment, meg kell győződni, nem felejtettek-e ott valamit. Vagy a ruhatárosnál kell hagyni, vagy magunkkal kell vinni ezeket a tárgyakat. A további rendezvényünk sikerére gondolva meg kell köszönni a munkáját a ruhatárosnak, az étteremfőnököknek, esetleg összehívni a felszolgálókat, és nekik is. Pár perc az életünkből, de örömet okozunk ezzel, és szívesen dolgoznak majd nekünk legközelebb is.

A legutolsó teendőnk, hogy a catering cég vezetőjével leülünk, és rendezzük a számlát. Akár átutalással, akár készpénzzel fizetünk, a 10 százalék borravaló az, amit illik hozzáíratni a számlához.

3.3 A fogadás

3.3.1 Állófogadás

elsőként említendő, mint az álló alkalmak legünnepélyesebb formája. Hazánkban elsősorban a hivatalos élet körébe tartozik, de Nyugat-Európában, főleg "magasabb körökben" a társasági életnek is kedvelt eseménye.

Időpontja korábban a délutáni és esti órákra esett, de évek óta divatba jött a délben adott fogadás, sőt sajtófogadásokat délelőtt (11 órakor) is szoktak rendezni. Időtartama másfél-két óra, a délben, délelőtt rendezettekké 1 óra.

A meghívó nem kötelez a részvételre, amennyiben azonban a meghívó lemondás esetén választ kér, távolmaradás esetén a meghívottnak illik kimentenie magát.

A fogadás napközben is félünnepélyes, este ünnepélyes alkalomnak számít, a megjelenés ennek megfelelő öltözetben szükséges. (Rendkívüli alkalmakra frakkot is előírhatnak.)

Az érkezési időpont nem kötődik szorosan a fogadás kezdetéhez, 15-20 perc késés is lehetséges. Az érkezőket a terem bejáratánál az ún. fogadási vonalban várja a házigazda, esetleg a felesége, a díszvendég, akinek a tiszteletére a fogadást rendezik, vagy a fogadást adó szerv egy-két vezető beosztású munkatársa. Az üdvözlés rövid kézfogás, a köszönéskor rendszerint nincs idő néhány szónál hosszabb társalgásra, hiszen a vendégek egymás után érkeznek s feltartani őket udvariatlanság.

A fogadási vonalon túljutva a meghívottak ismerősökhöz csatlakoznak, beszélgető, változó összetételű csoportok alakulnak ki. Ez jó alkalom az ismerkedésre, bemutatásra, bemutatkozásra, kötetlen társalgásra.

3.3.2 Vendégként

Vendégként a teendőink majdnem ugyanazok, mint a koktélnál, tehát visszaigazolás, öltözet kiválasztása, érkezés, ruhatár, mosdó, regisztrálás, kézfogás a fogadósorral, welcome drink, séta, ismerkedés. Viszont enni csak akkor szabad elkezdni, ha megvolt a pohárköszöntő. Addig legfeljebb csak diszkréten szemrevételezzék a kínálatot.

A pohárköszöntő elhangzása után mehetnek ételért a büféasztalhoz. Az enni- és innivalót büféasztalon helyezik el, minden ételt állva, egy villával kell fogyasztani. Ne feledjék: nem az evés miatt jöttek, hanem a kommunikálás volt a cél! Tehát ne vessék rá magukat kiéhezve az asztalokra, nemcsak a felszolgálók és a rendezők, hanem a többi

vendég is rosszallhatja, sőt, ami még rosszabb, nevetségesnek tarthatja. De hogy is kell enni egy állófogadáson?

3.3.3 Állva, egy villával étkezni

A büféasztal felénk eső szélén kistányérok, szalvéta, és villa-kés összeborítva vannak felhelyezve. Elsőnek a szalvétát vegyék a bal kezükbe, erre tegyék rá a kistányért, és az evőeszközökből csak a villát vegyék el, és a tányérra téve a villa szárát a bal hüvelykujjuk tövével szorítsák a tányérhoz. Így jobb kezükkel tudnak szedni a tányérra. Sok helyen a büféasztal mögött felszolgálók állnak, ilyenkor inkább nyújtsa át nekik a kistányért, és mondja meg, mit kér, majd ő rászedi. Soha nem szabad egyszerre sokat szedni, mert az nemcsak a mohóság jele, hanem le is potyoghat a tányérról ez-az. Ha annak ellenére, hogy elegánsan csak egyfajta vettek, nem is sokat, és mégis leesik valami, akkor nem szabad pöckölni meg tapicskálni bele a szőnyegbe, hanem szólni kell egy felszolgálónak, és megkérni, hogy intézkedjen. Majd előre is megköszönve el kell onnan lépni.

A catering cég, az étterem kötelessége, hogy csak olyan ételt tegyen fel a büféasztalra, amit egy villával állva meg lehet enni. Tehát például a csirkecomb esetében a húst leszedi, és feldarabolva visszateszi a csont köré. A bélszín, hátszín, bármilyen szelet hús annyira vékony és porhanyós, hogy a villával elszelhető, vagy vékonysága miatt felgöngyölhető egy falatnak. A meleg ételek apró darabokból állnak, tehát például mini töltött káposzta, pörkölt, apró húscsíkok raguval, vagy villával szétvágható puha szeletek, például halételek. Az állófogadás termében a fal mellett vagy máshol szórva vannak asztalok, abrosszal, vázácskával, esetleg szalvétával, de nincs mellettük szék. Ezek arra szolgálnak, hogy ide kell letenni a piszkos kistányért, poharat. Semmiképp nem arra szolgál, hogy ott állva, késsel-villával együnk. A látvány is legtöbbször nagyon nevetséges, ráadásul életveszélyes a ruházatra nézve is. Ha nem biztos abban, hogy a felkínált ételek egyikét-másikát meg fogja tudni állva, egy villával enni, akkor inkább ne vegyen

belőle.

Ha lehet, tartsuk be az ételek kötelező sorrendjét:

- ❖ hideg előétel
- ❖ leves
- ❖ meleg előétel
- ❖ főétel (szaftos)

- ❖ főétel (száraz)
- ❖ desszert
- ❖ kávé
- ❖ gyümölcs
- ❖ sajt

A kenyeret is a kistányérra kell tenni, és apró falatokat törve jobb kezünkkel, miközben a bal hüvelykkel odaszorítjuk a tányérhoz a villát, ehetünk a kenyérből is. Természetesen a poharat már nem tudjuk mivel tartani, ezért előbb eszünk, majd a teremben körbekínált, vagy külön asztalon szervírozott italból veszünk. A piszkos tányért és villát nemcsak a leszedő asztalokra tehetjük le, hanem a teremben járkáló felszolgálók tálcájára is - természetesen akkor, ha azon nem éppen az érintetlen, kínálásra szánt italokat viszik.

Ha beszélgetőtársunkkal együtt kezdünk el enni, a társalgás folytatható. De ne lépjünk oda olyan illetőhöz, aki éppen eszik. A dohányosok külön ügyeljenek arra, hogy csak olyan helyen gyűjtsanak rá, ahol nem esznek, vagy legalább is nem tömegesen. Kérem, hogy az illendőség miatt várjanak; evés után, esetleg félrevonulva egy másik dohányos üzlettársukkal füstöljenek. A kávé a felszolgálók itt is tálcáról kínálják körbe. Ez – emlékeznek - annak a jele, hogy tessék elmenni.

3.3.4 Házigazdaként

A házigazda szerepe is hasonló a koktélnál leírtakhoz. Itt viszont, azon kívül, hogy a fogadósorban álltak, a fő házigazdának pohárköszöntőt is kell mondania.

3.3.5 Pohárköszöntő

A pohárköszöntő külön műfaj, lehet leírt és felolvasott, lehet rögtönzött. A megszólításnál nem kell minden prominens vendéget külön köszönteni, egy mondaton belül legfeljebb kettőt, és ha nagyon szükséges, akkor "és külön tisztelettel köszöntöm..." kezdéssel egy második mondatban még kettőt meg lehet nevezni. A szöveg lehet leírt és rögtönzött, de mindenképp rövidnek kell lennie. Erre az állófogadáson nem szokás válaszbeszédet mondani.

A pohárköszöntő soha nem volt egyszerű dolog. Már 1856-ban olyan intelmeket fogalmazott meg Sasku Károly, amelyek ma is érvényesek:

"Szólás közben nem illik elpirulni, fejünket s szemünket lesütni, hanem annak, akihez szólunk, szemébe kell nézni, de nem merően. A szájat eléggé föl nem nyitni, úgyszintén nagyon eltátatni vagy félrehúzni, a fogakat összeszorítani, kezünkkel babrálni, hadonászni, a nyálnak freccsegni nagy illetlenség. A hang illendő legyen és mérsékelt, azaz sem igen erős, sem igen gyenge, sem igen vastag, sem igen vékony, se igen fönt, sem igen alant, sem éles, sem tompa, sem visító, sem dörmögő s nem mindig egyforma, hanem hajlékony, sem lármás, sem félénk, ezenkívül mindig a körülményekhez, úgymint a hallgatók számához s távolságához, úgyszintén természetükhöz s állapotfokhoz legyen mérve. A kimondás vagy kiejtés tiszta, érthető legyen, folytonos, nem akadozó, sem sebes, sem lassú. A szókat s szótagokat tisztán kell kimondani, nem pedig restül vagy elrontva. Fölkiáltozni, érzelegni illetlen: rivalkodni botránkozó durvaság."

A pohárköszöntő alatt, illetve megkezdésének jelére már előtte, a vendégeknek el kell hallgatniuk, és csendben figyelik a beszédet.

A házigazdának nem nagyon van lehetősége, hogy egyen, hiszen a vendégek itt is, ott is elkapják beszélgetni. Ha a gondos szervezők egyszerre kínálatnak be ennivalót a beszélgető partnereknek - ahogy a koktélnál láttuk -, akkor tud enni pár falatot. Mivel egy-egy pohár ital kell a kezébe, jobb, ha a fogadás előtt valamit eszik.

Még a prominens vendéget sem kötelező a terem ajtajánál tovább kísérnie; arra vannak a szervezők. A többi vendég ugyanis egyrészt házigazda nélkül marad, másrészt ezt észrevéve, nem érzi igazságosnak, ha őt viszont nem fogják teljesen kikísérni.

3.3.6 Szervezőként

Szervezőként az előkészületek hasonlítanak természetesen a koktél előkészítéséhez. Itt viszont már tényleg kötelező betartani a fejenként másfél méter alapterületet. A légköbméter is fontosabb, hiszen itt már a meleg ételek miatt, meg azért is, mert az állófogadás tovább tart, legalább másfél óra, és a sok embertől nagyon felmelegedhet a terem. A pohárköszöntő miatt állómikrofont is kell biztosítani, esetleg dobogóval, ha túl sok a résztvevő, és tolmáccsal, ha külföldiek is vannak. Ilyenkor a meghívójukon jelezni kell, hogy melyik az az egy nyelv, amelyiken elhangzik még a pohárköszöntő. A tolmácsnak külön mikrofont kell biztosítanunk.

3.3.7 Kapcsolat a catering céggel

Az étel és ital megrendelését csak nagyon megbízható, szakmailag hibátlan étteremre, catering cégre bízunk, mert a vendégnek mindent egy villával kell ennie, és az ételek illetően el- és felkészítése az étteremtől is igényességet követel. Tehát nem elég, ha szép egy hidegtál, fogyaszthatónak is kell lennie. A kevésbé igényes éttermek, catering cégek például nagy halom franciasalátára vékonyan felterítik a hátszín szeleteket, így az jó nagy rakás húsra néz ki, és akkor még ráadásul a már felrakott hússzeleteket öntik le aszpikkal, amitől az jól egyberagad. Ilyenkor van az, hogy a vendég egy szeletért nyúl, de leemeli az egész sort. A szelet húsokat rácson, egyenként lerakva kell aszpikkal leönteni, és azután feltenni a tálcára. Ez csak tényleg egy példa volt arra, hogy miből lehet megtudni, jó-e a catering cég, vagy felületes. A megrendelés első szakaszában adjuk meg a cégnek, mennyi a keretösszegünk, és kérjük ajánlatot. Ők ilyenkor ételsorokat, italsorokat adnak. Csapda: mindig kicsit drágábban, mint kértük, tehát ki kell húzni ezt-azt. A másik csapda, hogy biztos, hogy bruttóban adták meg? A harmadik - legtöbbször a virágdíszítést külön számolják fel, de arról az ajánlatukban nem tesznek említést, csak a végső számlán fog jelentkezni, és nem lesz kevés. Tudjuk, hogy a virág drága, és tudjuk, hogy kell, tehát kérjük annak az összegét is belevenni az árajánlatba.

3.4 Buffet - dinner

Az egyik legbonyolultabb rendezvényforma, mivel álló is, meg ültetési is. A szakmában többnyire "ültetési álló" a neve. Rendszerint az ültetési vacsorát helyettesíti, annál kötetlenebb körülményeket biztosítva. A lényege, hogy a teremben a büféasztalon kívül a visszaigazolt vendégek számának megfelelő számú ülőhellyel asztalokat is terítenek, de ültetési rend nincs. (Ne felejtsük: az angol dinner kifejezés nyelvtanilag ebédet, az étkezési időpontok eltolódása miatt azonban számunkra gyakorlatilag vacsorát jelent.) Az érkezési időpontjára vonatkozóan inkább a fogadás, mint az ültetési vendéglátás szabályai a mérvadók.

3.4.1 Vendégként

Vendégként természetesen a szokásos rendben visszaigazoljuk a meghívót, hiszen a szervezők ebből fogják tudni, hogy hány helyet terítsenek. Idejében, legfeljebb tíz percet késve kell megérkeznünk, majd ruhatár, mosdó, regisztrálás, fogadó sorral kézfogás, welcome drink. Ezután az itallal kezünkben keresünk egy asztalt, ahova majd leülünk.

Az asztalok általában hat-nyolcszemélyesek. Ha üres asztalhoz ülünk le, bárki hozzánk ülhet, tehát célszerű, ha szétnézünk, van-e ismerős, van-e valaki, akivel meg kell ismerkednünk, aki szimpatikus. Odalépünk az asztalhoz, megállunk, az ital még mindig a kezünkben van. Köszönünk, és megkérdezzük, van-e üres hely. (Nem elég, hogy látjuk; meg is kell kérdezni.) Igenlő válasz esetén letesszük a poharunkat az egyik terítékhez, majd körbemegyünk és bemutatkozunk. Ismeretlen emberek nem ehetnek egy asztalnál. A nők sem tehetik az asztalra a kis estélyi táskát, a férfiak sem a mobil telefont és egyéb tárgyakat sem. Dohányozni lehet, ha van az asztalon hamutartó, és ha a mellettünk ülő ezt megengedte. Elbeszélgetünk erről-arról, de semmiképp nem a családról és a pénzről, majd a pohárköszöntőt megtapsoljuk, és utána elsétálunk a büféasztalhoz ennivalóért. A felszolgálók ezalatt leszedik a használt poharakat az asztalokról. Az ételsor szerinti rendben vegyük el az ételt. Egy-egy fogással visszaülünk a helyünkre, és ülve, késsel-villával megesszük az ételt. A nők részére a férfiak ételt nem hozhatnak az asztalhoz, de italt igen. A piszkos edényt a felszolgálók mindig elviszik, gyakran italt is kínálnak tálcáról vagy üvegben teszik az asztalra. Természetesen a nőknek a férfiak töltenek. Üvegből csak úgy szabad önteni, hogy a pohárra nézzen az üveg, soha nem "visszakézből".

A buffet-dinner lényege az, hogy a főétel után már nem kell visszaülni az asztalhoz; a desszertet, kávé, gyümölcsöt, sajtot meg lehet enni állva is, vagy másik asztalhoz ülni. Tehát a rendezvény második fele kötetlenebb. Itt nyílik alkalom arra, hogy asztaltársainkon kívül másokkal is kommunikáljunk, ismerkedjünk, tehát eleget tegyünk annak, amiért meghívtak.

A vendégek nincsenek az asztalhoz kötve. Újbóli szedés céljából felállhatnak akkor is, ha asztaltársaik még esznek, ilyenkor természetesen illik egy kimentő szót mondani; szedés után pedig leülhetnek más asztalhoz is, ha ott van szabad hely, és nem zavarják a kialakult - esetleg bizalmas - beszélgetést. Étkezés után álló, változó összetételű csoportok alakulhatnak ki, mint egy fogadáson vagy koktélpartin.

A távozásra a vacsora szabályai a mérvadók, tehát a vendégek közvetlenül a Fővendég búcsúzása után távoznak. Csak az fogadjon el meghívót ilyen rendezvényre, aki legalább másfél órát rá tud szánni.

3.4.2 Házigazdaként

Házigazdaként a teendők lényegében ugyanazok, mint az állófogadás és a koktél esetében. Itt is van fogadósor, itt is kell pohárköszöntőt mondani. Egyáltalán nem kínos,

ha a házigazda az asztalához kiemelt, VIP vendégeket ültet, de nagyon gondosan kell eljárni, hogy valóban elfér-e mindenki, akiket ott szeretne látni. Ha túl sok a fontos vendég, akkor a rangban második és harmadik házigazda egy-egy asztalnál fogadja azokat, akik a fő házigazda asztalánál már nem fértek el. Arra azért ügyelni kell, hogy a desszertnél már legyen szabadabb a légkör, tehát ha valaki más is kíván beszélgetni a VIP vendégekkel, legyen erre alkalom, és a házigazda is látogassa meg a többi asztalt.

3.4.3 Szervezőként

Buffet-dinnert szervezni elég nehéz dolog, de nagyon látványos lehet a siker. A meghívók kiküldése és a visszajelzések kérése ugyancsak bonyolult. Az étteremmel, catering céggel alaposan át kell tárgyalni a rendezvényt. Itt ugyanis nagyon nagy a helyigény, két négyzetmétert kell számolni egy főre. Felszolgálókból is sok kell, csakúgy, mint az állófogadásnál.

Az ételeknél is ügyelni kell arra, hogy az asztalokon csak az alapteríték van fent, a pultoknál is kell minden ételhez tányér- és evőeszközhalmokat kirakni. A büféasztalon nem kell annyi fajta étel, mint egy állófogadáson, de az ételsornak megfelelően minden fogásnak szerepelnie kell.

A terem dekorációjánál sokkal több eszközünk van, hiszen nemcsak a büféasztalt, hanem a terített asztalokat is lehet díszíteni.

3.4.4 Vendégeket fogadni, kísérni

A házigazda asztalához ültetendő személyeket egyenként várni kell, és oda kell kísérni. Ha ezt elmulasztják, és a vendég másokhoz ül le, már nem illik felállítani onnan. Ültetési rendet a főasztalhoz sem kell kiírni, de fejben össze kell állítani. Ennek megfelelően ültetjük le a vendégeket. Az ültetési rendnél a francia ültetési rendet követjük - erről majd az "Ültetési alkalmak" fejezetben beszélek. A szervezők vagy ne üljenek le, vagy ha minden rendben megy, akkor egy szélső asztalhoz úgy, hogy ott csak a stáb üljön. Így bármikor fel tudnak állni, ha valamit gyorsan intézni kell.

A pohárköszöntőhöz ne felejtsek el a mikrofont.

3.4.5 Zenés háttérműsor

A buffet-dinner alkalmával legtöbbször zenét, háttérműsort is szervezni kell, ez nagyon kellemessé varázsolja az estét. De milyen műsort, milyen zenét? E kérdésben sokat

segíthetnek a kollégák is, hiszen mindenkinek lehet tapasztalata, ötlete. Segítséget adhatnak a zenés színházak titkárai, előadóművészek ügynökségei is.

A háttérműsornak vagy zenének viszont valóban olyannak kell lennie, hogy az első negyedórában, húsz percben (a pohárköszöntő után azonnal) a vendégeket az asztalnál tartsa. Utána viszont, mikor már az étkezés megindul, nem tudnak a műsorra figyelni, zavaróvá válhat, ha például olyankor hangzik el egy vers. A művészekkel ezt meg kell beszélni, nem fognak megsértődni, hiszen ők is tudják, mit vállaltak. Jellegében az első negyedóra lehet verses, zenés, énekes összeállítás, utána viszont maradjunk a hangszeres zenénél. Ez lehet komolyzene kis létszámú együttes tolmácsolásában, vagy csak egy hangszeren, de lehet jazz is. (A cigányzenét csak akkor válasszunk, ha a rendezvény elbírja, hogy a prímás esetleg a vendégek között járkal. Jól bevált a vonósnégyes, a klasszikus cimbalomzene, két hárfa). A művészeket idejében fel kell kérni, hiszen sok fellépést vállalnak, amelyekre fel is kell készülniük. Mindjárt az első beszélgetéskor tisztázni kell az anyagi feltételeket is. Részükre a helyszínen olyan helyiséget kell biztosítani, ahol át tudnak öltözni, hangolni vagy gyakorolni is tudnak. Ide illik ételt és italt is vitetni. Számítsunk arra, hogy a fogadás előtt legalább egy órával érkeznek.

3.5 Partik

A partik további formái közül a teljesség igénye nélkül említjük meg:

3.5.1 Garden-party

(kerti összejövetel, a magyarban is megmaradt a vegyes garden-party megjelölés) inkább a helyet jelöli, mint az alkalom jellegét. Lehet fogadás, vagy koktélparti is, ennek megfelelően különböző mértékű vendéglátással. Mindössze arról van szó, hogy a rendezvényt, ha az évszak és az időjárás megengedi, szabadban, kertben bonyolítják le, és a helyszín természetesen sokféle lehetőséget nyújt az alkalom színesítésére. Mégis csak ott rendezhető, ahol váratlan rossz idő, eső miatt a vendégek zárt helyiségekbe húzódhatnak. Esti órákban a garden-party-t úgy rendezik, hogy a fázósabbaknak lehetőségük legyen az épületben való tartózkodásra is.

Az érkezés és távozás időpontja a fogadás szokásaihoz igazodik, az alkalom jellegétől és időpontjától függ.

3.5.2 A barbecue party

elnevezés a hagyományos ökörsütés maradványa. Szabadban, kertben rendezett zenés, esetleg táncos összejövetelt jelent, ahol az ételek nyílt tűzön sülve, grillen vagy hasonló módszerekkel készülnek. Az angolszász országokban kedvelt formája az összejöveteleknek. Elsőként a dél-amerikai államokban nevezték így azt az ünnepélyes mulatságot, amelyen a szabadban ökröt sütöttek, de a szó használatos volt a nyugat-indiai szigetvilágban is az egészben sült ökör elnevezésére.

3.5.3 A borkóstoló parti

nem más, mint otthon rendezett borkóstoló. Esetleg a szabadságolási időszak végén, amikor mindenki elhoz közös kóstolásra egy olyan borfajtát, amit szabadságáról, külföldről hozott.

3.5.4 A farsangi parti

a farsangi bál otthoni, szűkebb körű változata, jelmezzel, zenével, tánccal, vendéglátással.

3.5.5 A gyertyafényes parti

angolszász szokás, akár vendéglőben, akár otthon, a világítást gyertyák szolgálják, a kínálás az alkalomhoz igazodik, a hangsúly a gyertyák adta különleges hangulaton van. (Candlelight party.)

3.5.6 A "hajts be parti"

abból áll, hogy a meghívottaknak megadják a gépkocsival követendő útvonalat, s egy adott ponttól kihelyezett jelzéseket kell követniük, amíg egy családi házhoz, egy nyaralóhoz, egy kiskocsmához, vagy más, speciálisan kiválasztott helyhez nem érnek. A vendéglátás itt a helyi sajátosságok szerint történik. Hazánkban egyelőre nem szokásos, külföldön az "út az ismeretlenbe" utazási ajánlat egyik magánjellegű és veszélyt nem jelentő formája.

3.5.7 A happening-party

az összejövétel céljának teljesen szabad megválasztását jelenti (happening = történés), a program megválasztását a házigazda irányítja és a félreértések elkerülése végett úgy fogalmazhatjuk meg, hogy ez a helye a legkülönbözőbb (nem durva) bolondságok és programok megszervezésének. Lehet verseket mondatni, versíró játékot játszani (mindenki látatlanban ír egy sort a másik után), beöltöztetni a résztvevőket mindenféle régi ruhába, különböző "művészi tevékenységre" készíteni őket - a festészettől az éneklésig; lehet a legkülönbözőbb társasági játékokat játszani stb.

3.5.8 A kártyaparti

mindig célzott és meghatározott létszámú a játékosok igényelt száma szerint. Rendszerint valaki még segít a felszolgálásban, esetleg egy éppen nem játszó játékos, vagy a nem játszó házastársak, akik külön partit is rendezhetnek a másik szobában, amennyiben éppen nem kibicelnek. Aki kártyázó társasághoz szokott, tudja a kibicelés alapszabályát: sosem szabad beleszólni a játékba, a játékosok húzásaiiba!

3.5.9 A kerti parti

ugyanaz, mint a garden-party, de magánjelleggel, kötetlenebbül, sokkal inkább a kert körülményeihez alkalmazkodva.

3.5.10 A konyhaparti

csak nagyobb lakások konyhájában rendezhető meg, elsősorban családi házaknál, ahol az alkalom felhasználható olyan megmozdulásokra, mint a pince kitakarítása, a boroskamra rendbetétele; ugyancsak külföldön (elsősorban Németországban) szokásos.

3.5.11 A lakásszentelő parti

az új lakásnak a baráti kör számára való bemutatását szolgálja: mindenkit érdekel egy új lakás elrendezése és berendezése, no meg az is, hogyan laknak barátaink; ötleteket adni és ötleteket kapni külön élvezet. Ha pedig mindez egy vidám, mulatós estéhez kapcsolódik...

3.5.12 A lerohanásparti

egy barát vagy egy baráti körbe tartozó házaspár bejelentés nélküli meglátogatását jelenti. A látogatók ilyenkor mindent magukkal visznek, ami a vendéglátáshoz szükséges. Természetesen gondolnak arra is, hogy a látogatási időpont azért ne essen a társasági élet által megkívánt időpontokon kívülre. Bár ez a parti sem tekinthető hazai szokásnak, a szerző már néhányszor átélte vagy részt vett benne, és csak reméli, hogy a szokás esetleges elterjedésével nem fogják túl sokan szidni. Annyit mindenesetre hozzá kell tenni még, hogy alaposan megfontolandó, kit érdemes és kit szabad így lerohanni anélkül, hogy ebből további konfliktusok származnának.

3.5.13 A táncparti

inkább régies elnevezés, mint a zsúr is, ma többnyire más névvel illetik. A lényeg: sok tánc, kevés kínálás. (A zsúron azonban a kínálás legalább olyan súllyal esett latba, mint a tánc.)

3.5.14 A televízió-parti

meghatározott televízió-műsor közös nézésére szervezett összejövetel. Három évtizeddel ezelőtt ez még úgy zajlott, hogy a szomszédok bekéredzkedtek az egyetlen házbeli televízió-tulajdonoshoz. Ma, amikor már minden családban található televízió, különleges műsorok nézésére gyűlnek össze az adott témában érdekeltek. Tipikus példái ennek a labdarúgó világbajnokság meccsei, vagy nemzeti válogatottak közötti találkozók - főleg férfiak számára. A kínálás ilyenkor - ételben, italban egyaránt - mérsékelt: sör, fröccs, sóssütemény, ropi stb.. A látogatási idő a sportesemény közvetítésére korlátozódik.

3.5.15 A partik közös jellemzője

minden meghíváshoz hasonlóan, hogy üres kézzel nem illik érkezni. Virág a háziasszonynak vagy egy üveg bor, más ital, a gyerekeknek csokoládé - sosem az ajándék értéke vagy mibenléte számít, hanem a figyelmesség. És minél inkább személyre szóló a figyelmességi ajándék, annál nagyobb örömet szerez.

3.5.16 Az álló alkalmak ritka esetei

elsősorban a diplomáciai életben fordulnak elő. Ezek a következők. A pezsgőbontás (coup de champagne) délelőtt vagy délben, csak pezsgő kínálásával, amit falatkák vagy hasonlóan szerény ételek kínálása kísér, időtartama egy-másfél óra.

A koccintás borral (vin d'honneur) lényegében azonos az előzővel, csak itt pezsgő helyett bort kínálnak; közületek, intézmények is rendezik esetenként ünnepélyes alkalmakkor.

A "cercle" (azaz "kör") rendszerint államfői fogadás más államfő tiszteletére és a Diplomáciai Testület tagjai, vagy újév alkalmából a Diplomáciai Testület tagjai részére.

Előnye, hogy az államfő véletlenül sem hagyhat ki senkit, mert vagy a meghívottak állnak fel rangsor szerint s az államfő megy végig előttük mindenkit üdvözölve, vagy rangsor szerint vezetnek az államfő elé minden meghívottat. A résztvevőket az államfőnek a protokollfőnök mutatja be.

A baráti találkozó a szovjet protokoll jellemzője volt, a koktélpartinál is kötetlenebb alkalom, célja a kapcsolatok ápolása, nem kötődött okvetlenül valamilyen határozott alkalomhoz.

A délutáni tánc (for drinks and dances) és a táncestély az ünnepélyes koktélpartihoz hasonlítható, kevés étel kínálásával, de zenével és tánccal. A mindennapi hivatalos kapcsolatokban ritkán fordul elő, elsősorban egyes országok bizonyos társadalmi köreiben divatos, és így - ne feledjük a tánciskolai szabályokat! - számos etikett-szabály érvényesül a meghívástól a felkérésen át a búcsúzásig.

Az ötórai tea beleillik a délutáni tánc fogalmába is, de Nyugat-Európában főleg a hölgyek társadalmi érintkezésének jellegzetes formája. Időpontja a délután közepe, 16.30-17.00 órai érkezéssel. Formalitásai a létszámtól függően változnak, kevés résztvevő esetén a háziasszony szolgálja fel a teát, nagyobb létszámnál a pincér, vagy a résztvevők maguk töltenek. Sós és édes süteményeket, szendvicseket, teát (forrón, vagy az évszaktól függően - ritkán - jegesen), egyéb süteményeket, tortát, gyümölcssalátát, gyümölcsöt kínálhatnak.

A teázás Kínából származott át Európába, és Keleten, Távol-Keleten ma is sokféle olyan teát fogyasztanak, amely Európában különlegességnek számít. Európában a teázás mégis Angliából terjedt el, és ott sokféle tea fogyasztási szokást és tea-partit ismernek. Isszák a teát felkeléskor és reggelihez, villásreggelinél, felszolgálják délelőtt és lunch után, a délután bármelyik időpontjában, vacsora után és éjszakai partin tetszés szerint, a vendéget is azonnal teával kínálják. A legelőkelőbb tea-party a "high tea", de elhatározás kérdése, mikor adják a tea-party-nak ezt a nevet.

Ha nem is éppen ötórai tea néven, de a teázásnak hagyományos szokásai és szertartásai vannak Közép-Ázsiában. Mindig élvezetes egy látogatás egy grúz "teagyárban", máshol egy teaültetvényen, hallani és ízlelni, milyen különbségek vannak a különböző teafajták között, milyen a zöld tea, és milyen a teát forrón vagy hidegen inni...

4. fejezet

4. AZ ÜLTETÉSES ALKALMAK

4.1 Az ültetési alkalmak fajtái

a hivatali protokollban: villásreggeli, munkabéd, díszbéd és díszvacsora. Nézzük át most ezt.

4.1.1 Villásreggeli

A villásreggeli nálunk még nem nagyon terjedt el, hiszen a nap kezdésekor általában tárgyalnak, és azután szerveznek étkezést. A közös reggelizés akkor indokolt, ha a vendég vagy a partnere napi munkabeosztása nem teszi lehetővé, hogy "normál" rendben tárgyaljanak, vagy találkozásuk nem hivatalos.

Annak ellenére, hogy reggeliről van szó, nem illik túl korán kezdeni: általában fél 9-9 táján indulhat. Időtartama egy óra. Mindig szűk körű rendezvény; legfőljebb négy-hat fővel lesz operatív. Úgy is mondhatjuk, hogy ez munkaétkezés. Legtöbbször a vendég szállodájában kerül erre sor, de soha nem a szállóvendégek közös reggeliző helyiségében.

Az ételsort tekintve hidegtállal indítunk, és ún. angol reggelit adunk, tehát két-három fajta meleg étel közül lehet választani.

Az italokat tekintve legfeljebb egy aperitifet kínálhatunk; ez ilyenkor tömény is lehet, bár Churchill pezsgővel kezdte a napot!! A reggeli a továbbiakban alkoholos italok nélkül folyik. A narancslé frissen facsart gyümölcsből legyen.

Dohányzásra csak a reggeli végén felszolgált feketekávénál kerülhet sor, ha már a felszolgálók az asztalról az étel maradékait elvitték. Ültetési rendet nem kell készíteni.

4.1.1.1 Vendégként

Vendégként - annak ellenére, hogy a villásreggeli feltehetően az ő szállodájában van - nem szabad elsőnek érkezni, tehát tartani kell a pontos időt.

Ha delegációt vezet, akkor a szervezőktől meg kell tudnia, hogy rajta kívül kit hívtak meg, nehogy többen menjenek.

4.1.1.2 Házigazdaként

A házigazda pár perccel korábban érkezzen, és várja a vendéget. Igyekezzen valóban a munkamegbeszélésre használni az időt, hiszen ha ön ezt a vendéglátási formát választotta, feltehetően nem fog máshol és máskor találkozni a vendéggel. Jegyzeteket nem elegáns vinni, hiszen fehér asztalnál iratoknak nincs helyük. Javaslom a kisebb zsebnotezt, filofaxot, de csak végső esetben, és ilyenkor sem a fő házigazda, hanem valamelyik beosztottja jegyzeteljen, no és ne a fehér abroszon. A reggelivel és megbeszéléssel ne lépják túl a tervezett időkeretet; vendégének (és önnek) se csússzanak a további programjai.

A vendégeket az étteremből kísérje ki, és ott mindjárt búcsúzzon el tőlük, hiszen a reggeli a vendég szállodájában folyt. Egyedül menjen ki a szállodából, ne engedje, hogy esetleg a vendég kikísérje hirtelen zavarában, mondván, hogy ő van otthon.

4.1.1.3 Szervezőként

Szervezőként meg kell keresnie azt az ideális sarkot, elkülönített asztalt a szálloda éttermében, ahol nem merülhet fel, hogy valaki "áthallja" a villásreggeli alatt folyó hivatalos beszélgetést. A felszolgálókkal meg kell beszélnie, hogy mikorra kell befejezni a rendezvényt. Ebben ők sokat tudnak segíteni, "hajtják" vagy "nyújtják" a felszolgálást. A feketét úgy szokták bevinni, hogy még öt perc maradjon a szervező által kért időből, így elvben nem kell személyesen szólni a fő házigazdának, hogy be kellene már fejezni.

A reggeli előtt fél órával kell ott lennie, hogy mindezt megbeszélje, megnézze az asztalt, esetleg igyon egy kávét. A házigazdát, vagyis a főnökét, illő a szálloda bejáratánál várnia, és odakísérni az asztalhoz, hogy ő is lássa, hol fog ülni. Ezután a szervező a vendégeket fogadja a szálloda halljában, és kísérje a fő házigazdához. Segítsen a leülésnél; a vendég esetleg elvárja, hogy mutassák meg a helyét, és nem rögtönöz. Ha ez így van, akkor javaslom, hogy téglalap vagy négyzet alakú asztalnál ne ültesse egymás mellé a fő vendéget és a fő házigazdát, mert nyakkal nem fogják bírni az állandó oldalra nézést, viszont kerek asztalnál lehet, hiszen ott csak félig kell elfordítani a fejet. Ha ez most itt egy kicsit zavarosnak tűnik, próbálják ki, amiről beszélek.

Ha nem vették azt a jelzést, hogy bement az asztalra a kávé, nem tudják abbahagyni, és az idő vészesen lejár, akkor menjen oda a fő házigazdához, és kicsit hozzá hajolva halkan mondja meg, hogy idő van. Hosszabb munkakapcsolat alatt kialakulhat egy jelzésrendszer is: tehát mondjuk megáll a házigazdával szemben, de az asztaltól négy-öt méterre, és megkeresi a szemét, kicsit bólint. Remélem, itt senki nem gondolt most arra, hogy hevesen gesztikulálva mutogat a karórájára, vagy amerikai módon T betűt formál a két kézfejjével (Time! Time!). Az asztalnál ülőket az étterem elé vezeti, ahol a házigazda elbúcsúzik a vendégektől. A szervező a házigazdát kísérje ki, hiszen a vendég nyilván még felmegy a szobájába.

4.1.2 A "brunch"

a villásreggeli sajátos változatának tekinthető, az utóbbi időben vált divatossá az angol breakfast (reggeli) és lunch (ebéd) szavak összevonásával elnevezett, a két étkezés jellegzetességeit vegyítő alkalom.

4.1.3 Az üzleti ebéd

(business lunch) az amerikai szokásból európaiasodott: gyakorlatilag étteremben elköltött, protokollmentes munkaebédet jelent. Meg kell jegyezni azonban, hogy míg az életforma különbözőségeiből eredően ez Amerikában mindennapi és többletköltséget alig jelentő - az adóból leírható - gyakorlat, addig nálunk a legdrágább szállodák különleges kínálata, így jóval drágább, mint egy jó kategóriájú étteremben való vendéglátás, emellett mint reprezentációs költséget, még adó is terheli.

4.1.4 A munkaebéd

szokását a gyakorlati élet alakította ki, amely a vendégül látás gesztusával, de viszonylag kötetlen és nem ünnepélyes külsőségek mellett biztosítja a partner megbecsülésének kifejezését, ugyanakkor alkalmat biztosítva a munka folytatására. Ha a partner programja zsúfolt, vagy rövid ideig tartózkodik városunkban, a tárgyalás helyéhez közeli étteremben rendezett munkaebéd igen jó megoldás.

Célszerű, de különösen kisebb létszám esetén egyáltalán nem kötelező különteremben rendezni. Túl hangos hely kiválasztása azonban nemcsak a figyelmet vonja el, hanem kellemetlen lehet és akadályozza a partnerek társalgását.

Az asztalon nem szükséges különleges felkészítés, virág, zászló, hanem csak a szokásos éttermi terítés. A menü előre megrendelhető (de menükártya nem kell), vagy étlap szerint is lehet rendelni. A fogások száma 3-4, de sokan az egészen egyszerű étkezést kedvelik.

Nincs protokolláris ültetés, a fővendégek természetesen a főhelyeket foglalják el, a partnerek egymás mellett helyezkednek el. Pohárköszöntő rendszerint nincs, de illik minden esetben néhány kötetlen üdvözlő szót mondani, felállás és taps nélkül.

4.1.4.1 Munkaebéd

Munkaebéd - nevéből is látszik - azért külön műfaj, mert előtte is, utána is dolgoznak, tárgyalnak tovább. Ezt - bármilyen kedves vendégekről van is szó - be kell tartani, és nem szabad agyonvetetni-itatni őket.

4.1.4.2 Vendégként

Vendégként nem udvariatlanság, ha a meghíváskor - ez szóban szokott történni - tisztázzuk, hogy tényleg mennyi időt szánunk rá. A meghívást természetesen el kell

fogadni. Mivel feltehetően a házigazda menüt állít össze előre - ugyanis így gyorsabb -, ha az étkezéssel kapcsolatos bármilyen korlátozó igénye van (például vegetáriánus), azt a meghíváskor azonnal jelezni kell. Ha ezt elmulasztja, az asztalnál már nem kérhet más ételt. Az étkezés végén köszönje meg azt, de nem kell nagyon elájulni, a munkabéd közös érdek.

4.1.4.3 Házigazdaként

Házigazdaként a munkabédre egy órát kell szánni. No jó, legfeljebb másfelet. Ha a cégnél van olyan ebédlő, ahol megfelelő a színvonal és a bizalmas jelleg megőrizhető, akkor természetesen ott a legjobb megszervezni.

A vendéget a tárgyalások megkezdésekor, a napirend felvezetése részeként meg kell hívnia, akkor is, ha munkatársai gondosan készítették elő ezt a találkozót, és feltehetően már korábban közölték ezt a tényt a vendéggel. Nem önnek kell törődni a menüvel, bízson meg munkatársaiban. Viszont ha egyszer is tévednek, azonnal közölje velük, hiszen az étel az ön ízlésének kell hogy megfeleljen. Ne éljen vissza házigazdai jogaival: a munkabéd igényes, gyors és könnyen emészthető legyen. Vegye figyelembe, hogy a nyugati partnerek napközben egyáltalán nem, vagy csak csekély mértékben fogyasztanak alkoholt.

4.1.4.4 Szervezőként

Az étterem kiválasztásának szempontjai:

Szervezőként a munkabédnél arra kell törekedni, hogy az étterem minél közelebb legyen, ne fecséreljünk időt a transzferre. Természetesen az igényeinkből nem szabad engedni, tehát nem elég, hogy közel van, de megbízhatónak is kell lennie.

Egy hely kiválasztásának lehetősége a küszöbön eldől - ha ételszag van, szoba sem jöhet. Utána megnézem az étteremvezetőt, haját, ruházatát, aztán a felszolgáló kezét, körmét. Majd az étlapot, a terítéket, az étterem hangulatát, és - a legfontosabb - a mosdót. Ha az étterem vezetője igényes, költ a mosdók állapotára. Szeretem, ha csempézett, tiszta, ha bőven van WC-papír, papírtörülköző, esetleg forgatható, szárítós textiltörülköző. Az elektromos kézsárító nem elégséges, nincs ember, aki ki tudja várni, míg felfelé tartott keze - meg a visszacsurgó víz a karján - teljesen megszárad. Jó, ha folyékony szappan van, ismét a higiénia szempontjából. Ilyen mosdót nemcsak elegáns és drága

éttermekben látni, még országút menti kis éttermekben is. Az Európába vezető út ragyogó mosdókkal van kikövezve...

4.1.4.5 Döntő részletek

Az étteremvezető külseje is sokat elárul. Legyen öltönyben, nyakkendője legyen megkötve a begombolt ingnyak fölött, cipője ragyogjon, haja, keze ápolts legyen - aki nem ad magára, az a konyhára sem ad. A felszolgáló keze, körme nem lehet picikét sem piszkos. Egyáltalán, ne legyen ételfolt sehol, se nyakkendőn, se kötényen, se abroszon, se övbe tűzött konyharuhán, szalvétán. A hangulatot a tiszta ablakokon beszűrődő fény, a kellemes színhatások adják, nem pedig a műzöldekkel agyoncsicsázott, piszkos falak. Az asztalokon a vázákban csak egy-egy szál virág legyen, de az élő! Ha késő ősszel, télen ez túl költséges lenne, akkor a vázába tegyenek száraz díszítést, de ne műnárccsít. Aztán, miután körbenéztünk, megnézzük a padló borítását, a szőnyeget is.

4.1.4.6 Menü vagy á la carte?

Az étlap nem elsősorban az árai miatt érdekes, hanem hogy az ételsorok fantáziadúsak-e, mennyire változatosak, megmagyarázza-e, hogy melyik fantázianév mögött mi rejlik. Ha minden szempontból megfelel az étterem, akkor kisebb étkezésekkel (például adott esetben munkaétkezéssel) kipróbálhatjuk.

Meg is mondhatjuk, hogy ez most a próba lesz, ettől függ, jövőnk-e még ide. A menüt első alkalommal személyesen beszéljük meg, később, ha a kapcsolat bevált, faxon is leadhatják. Megvárjuk, mit ajánl az étterem vezetője, ugyanis ő tudja, mi az, ami jól szokott sikerülni, mihez van első osztályú alapanyaga, mi az, amit a szakács a legjobban tud elkészíteni. Ebből aztán, a munkaétkezés kritériumainak megfelelően - ne legyen sok, ne legyen megterhelő a gyomornak, milyen évszak van stb. - kiválasztjuk a menüt. Az italokat az étterem ajánlja, mert itt tényleg számít, milyen pincészettől szerzik be, milyen évjárat stb.

Csak akkor bízunk a vendégekre az ételek kiválasztását - tehát akkor rendelünk á la carte étkezést, ha az asztalhoz ülők létszáma nem haladja meg a hatot, és ha tényleg van idő arra, hogy válasszanak, megbeszéljék mi micsoda, hogy megvárják, míg elkészítik. Fontos szempont, hogy ilyenkor nem tudunk megállapodni előre keretösszegben, hiszen mindenki olyan ételt fog választani, amit akar. A munkaétkezéskor egyik teendője a szervezőnek, hogy az ebéd színhelyére kíséri a házigazdát és a vendéget. Segít a

leültetésben, hiszen csakúgy, mint a villásreggelinél, itt sincs ültetési rend. Az idő előrehaladtával szintén jelzi a házigazdának, hogy be kellene már fejezni. A házigazda és a vendégek távozása után illik megköszönni az étterem vezetőjének és a felszolgálóknak a munkájukat, a számlát is ilyenkor kell rendezni.

4.1.5 A díszétkezés

(ebéd, vacsora) kimondottan ünnepélyes, jellemzői a különterem, az 5-5 fogásos menü, az ültetési rend az ültető tablóval együtt, a névkártyák és a díszes menülap felrakása a terítékek mellé, és alkalomtól függően a zászlók, az asztaldíszek, a márkás étkezéslet, a protokolláris felszolgálat.

A díszebéd és a díszvacsora csak annyiban különböznek egymástól - természetesen azon túl, hogy hány órákor van -, hogy a díszebédnél mindig adunk levest is, a díszvacsoránál pedig ez elmaradhat. A díszétkezés fogásai eltérnek az általában kínált menükétől azokhoz képest különlegesebbek és több fogásból állnak. Mind például itt az alábbiakban közölt két menü is mutatja.

Menü I.

Hideg kacsamell őszi barackos salátával

Galambherleves / Vargánya cappuccino

Töltött csuka citromfűmártásban

Borókás vadsertésérem

Sajtízeltő

Szilvaterrin

Menü II.

Avocado carpaccio

Tőkehalkrémleves

Töltött padlizsán kerti javakkal

Spárgával töltött jércemell kapros túrógombóccal

Zsályás Borjújava

Gyümölcs variáció trópusi parféval

Profiterol málnakrémmel töltve.

4.1.5.1 Meghívó

Erre a rendezvényformára mindig kell meghívót küldenünk. Mielőtt azonban elküldenénk, előtte minden meghívottal telefonon is kell beszélni, hogy egyáltalán el tud-e jönni. Hiszen itt, az ültetési rend miatt, mindenkinek ott kell lenni, az üresen maradt szék a házigazdának is szégyen. A létszámot tekintve a háziaknak nem szabad nagyon sokkal többen lenniük, mint a vendégeknek. Tehát egy nálunk tartózkodó delegáció esetén annak összetétele meghatározhatja a hazai meghívottak körét is.

4.1.5.2 Aperitif

A díszétkezés mindig aperitiffel kezdődik. Erre egy külön helyiségben, de legalább is az asztaltól elkülönülve, állva kerül sor. Az Egyesült Államokban ez olyannyira fontos, hogy külön rendezvénynek is számít, hosszabb ideig tart, és van, aki csak az aperitiffre kap meghívót, és van, aki az azt követő ebédre vagy vacsorára is.

4.1.5.3 Vendégként

Vendégként illik pontosan időre érkezni. Ha ezt nehéz kiszámítani, inkább legyen ott korábban, és az étteremtől egy sarokra várakozzon. A pontos érkezés azért fontos, mert az aperitif alatt - ami az étkezést, mint tudjuk, megelőzi - meg kell ismerkednie az asztaltársaival, ekkor van egyedül alkalom arra, hogy valami üzleti hasznot húzzon az egész rendezvényből. Az aperitif előtt vagy alatt lehet még elmenni a mosdóba, elszívni egy cigarettát, az újonnan megismertekkel névjegyet cserélni. Ebben a helyiségben kell lennie az ültető tablónak is, ahol meg tudja nézni, hol lesz a helye az asztalnál. A

szervezők meg fogják kérdezni, kíván-e válaszolni a házigazda pohárköszöntőjére. Természetesen ez illik, és legjobb, ha mindjárt utána szeretnék elmondani a köszöntőjüket. A házigazda hívására a vendég az asztalhoz megy, és elfoglalja helyét. Onnan aztán már csak a végén állhat fel. Ezért kérem, hogy csak akkor fogadják el a díszétkezésre szóló meghívást, ha legalább 2,5 órát erre tudnak szánni. Semmilyen indokkal nem állhatnak fel. Természetesen a mobiltelefont erre az időre ki kell kapcsolni. Ez annyira magától értetődik, hogy biztosan elő sem fordul ilyen eset!

A házigazda pohárköszöntőjét ülve kell meghallgatni, de a koccintásra fel kell állni. Már említettem: koccintani legfeljebb csak a házigazdának és a fővendégnek kell. A válaszköszöntőt akkor lehet elkezdeni, ha a felszolgálók újra teletöltötték a poharakat.

4.1.5.4 Távozás

Mikor a kávé után a házigazda megköszöni a meghívása elfogadását, el kell menni. Persze nem pánikszerűen, hanem elsőnek felállva, még egyszer elköszönve az asztaltársaktól.

Ezt a meghívást később levélben illik megköszönni a házigazdának. A delegációk, ha az ott töltött idő engedi, másnap, harmadnap szintén étkezési alkalomra szóló meghívással viszonzozzák a házigazda díszétkezését.

4.1.5.5 Házigazdaként

A házigazda pár perccel korábban érkezik, és az aperitif helyszínén várja a vendégeket. Az újonnan jötteket, ha nem ismerik egymást, akkor bemutatja. Legkésőbb az aperitif idején kell eldöntenie, hogy kíván-e pohárköszöntőt mondani és mikor. Az általános szokások szerint 5-10 perccel azután, hogy az utolsó vendég is megérkezett, asztalhoz hívja a társaságot. Az asztalnál állva megvárja, míg mindenki beér, majd int a fővendégnek, és együtt leülnek - hacsak nem a feleségeikkel vannak, mert akkor először azok ülnek le. Ha kíván pohárköszöntőt mondani, és mindjárt az elején, akkor újra feláll, és feláll vele együtt, ha kell, a tolmács is. Röviden beszél, majd, ha nem túl széles az asztal, koccint a fővendéggel, egyébként csak megemeli felé a poharát, közben ránéz természetesen, a többiek felé is ily módon köszön. Amíg a fővendég válaszol, ül, és csak a koccintáshoz, poháremeléshez áll fel. Igyekszik úgy irányítani a beszélgetést, hogy ne kelljen belemélyedni a befejezett vagy az előttük álló tárgyalások témájába. A díszétkezés nem erre szolgál.

Mondani sem kell, ajándékot szigorúan tilos étkezéskor átadni. Egyrészt mikor? Aztán hogyan, az asztalon át?? És a vendég hova teszi, amit kap?

Nagyon szép gesztus, de ritkán esik meg, hogy a fő házigazda részán az életéből öt percet, visszamegy, és megköszöni az étterem vezetőjének - és a szervező protokollósoknak! - a munkát.

4.1.5.6 Szervezőként

Szervezőként csak annyiban bonyolultabb ez a munka, hogy meg kell csinálni az ültetési rendet és azt a vendégekkel be kell tartatni. A helyszín kiválasztásánál mindenképp keressünk különtermet, vagy az étteremmel egy légterű, de teljesen szeparált részt, mint például a Mágnaskertben. Nagyon elegáns a Gundelben a Télkert, ahol még az aperitif színhelye is el van különítve. A terem kiválasztásánál tudni kell, hogy a minimális terület 1,7 négyzetméter személyenként, természetesen asztalformától függően.

A meghívón, mivel előtte már megbeszéltük a címmel ezt a rendezvényt, az RSVP jelet át kell húzni, és "p.m." (pro memoria = emlékeztetőül) jelzést kell ráírni. A díszétkezés előtti napon még egyszer meg kell erősíteni legalább a titkárnő útján, hogy várjuk a vendéget. Delegációk esetében nemcsak a programba kell beleírni a díszétkezést, hanem a vendégeket váró anyagok közé oda kell tenni a meghívót is, ilyenkor azonban nem írjuk rá a p.m.-et.

4.1.5.7 Ültetési rend

Ha az ültetési rend elkészült, esetleg a fő házigazdával jóváhagyathatjuk, de ez csak akkor kötelező, ha olyan típus, aki mindenről szeret tudni. Delegáció esetén azonban nem árt a tartalmi felelősnek megmutatni.

Az elkészült és jóváhagyott ültetési rendhez senki nem nyúlhat hozzá. Ehhez ragaszkodjunk.

4.1.5.8 Italok

Az italoknál az aperitif, mivel hosszabb idő van rá, lehet open bar, tehát az étterem több italból kínál, de elegáns továbbra is a száraz pezsgő, de ekkor számolni kell azzal, hogy valaki kettőt - ne adj Isten, hármat - is megiszik. Az előételekhez száraz fehérbor illik. Bár az utóbbi két-három évben hallottam, hogy a legújabb divat Franciaországban, hogy a libamáj előételhez nehéz, édes vörös bort adnak. Nem kell követni, legalább is

egyelőre. A főételhez attól függően, hogy fehér vagy vörös húsból készült, adhatunk fehér, rosé vagy vörös bort, természetesen ezek is szárazak. A desszerthez tokaji aszút, édes pezsgőt kínáljunk. Ha a cég költségvetése engedi, akkor a kávéhoz rendelhetünk konyakot, likőrt is.

Bár nagyon sok díszítkezést szerveztem, még a mai napig is az étterem vezetőjére bízom, milyen italokat ajánl, legfeljebb, ha túl borsos lenne a végösszeg, megalkuszunk.

4.1.5.9 Menükártya

A menüt elegáns kartonborítóban - ha kell, két nyelven leírva - a teríték jobb oldalára illik fektetni vagy állítani. A legtöbb étterem szívesen vállalja a menükártya elkészítését, mert így az ő cégjelzését viselő kartonborítóba teheti be. A menükártya formájára egy példát szeretnék itt adni:

1. A kartonlap álló, becsukva körülbelül 15-10 cm. Az elején szerepelhet az étterem logója. Ne legyen túldíszített, girlandok és egyéb rajzolatok kerülendők.
2. Kinyitva a borítókartonon, vagy két-két milliméterrel kisebb, szintén kettéhajtott vékony betétlapon nyomtatva a bal belső oldalon az idegen nyelvű, a jobb oldalon pedig a magyar nyelvű étel- és italsor, valamint a dátum az alábbi elosztásban:

Füstölt lazac kaviáros mártásban

Erőleves Royal módra

Rozmaringos báránysült zöldkörettel

Vargabéles

Kávé

Hungaria Extra Dry pezsgő

Mócsényi Chardonnay

Cabemet Sauvignon barique (Vylyan pincészet, Villány)

Tokaj Oremus, ötputtonyos

Ásványvíz

Budapest, 1999. június 21.

A formailag is jó ültetési tablót és a fentebb említett módon megírt ültető kártyákat, menükártyákat kivisszük az étterembe, a rendezvény előtt egy órával. Az étterem vezetőjével, vagy a rendezvényünkhöz kijelölt bankettigazgatóval még egyszer

megnézzük a helyszínt, az asztalt, és felrakjuk az ültető kártyákat a terítékhez. Nem nagyon szeretik, ha a protokollós olyasmit is megnéz, hogy tiszta-e a pohár vagy billeg-e a szék, ezért csak nagyon óvatosan, mintegy véletlenül nézzünk meg egyet-egyet. Az aperitif helyiségében kérjünk kisasztalt az ültető tablónak.

Természetesen a ruhatár, a mosdók ellenőrzése kötelező.

4.1.5.10 A gépkocsivezetők étkeztetése

Ha a vendégek az egyébként is általunk fogadott delegáció tagjai, akkor feltétlenül szükséges, hogy a gépkocsivezetőknek is adjunk vacsorát, természetesen egy külön helyiségben vagy egy közeli olcsóbb étteremben, vagy adjunk számukra szabadidőt, hogy ehessenek valahol. Ez utóbbi megoldás akkor jó, ha a gépkocsikat egyébként is méregdrága pénzen béreljük magán szolgáltatóktól.

4.1.5.11 Érkeztetés

A vendéglátók - tehát a házigazdák - érkezéséhez, de legalább is a fő házigazdához menjünk az étterem elé, és kísérjük abba a helyiségbe, ahol az aperitif lesz. A vendégekért, mondanom sem kell, lemegyünk, irányítjuk őket a ruhatárhoz, felajánljuk a mosdót, és ezek után a fő házigazdához vezetjük. Az aperitif ideje alatt odasomfordálunk a fő házigazdához megtudni, kíván-e majd pohárköszöntőt mondani. (Államtitkár úr, kíván pohárköszöntőt mondani? Igen. Mikor? Mindjárt az elején. Ugyanez zajlik le a fő vendéggel is. Ott a kérdés, hogy kíván-e válaszolni a pohárköszöntőre. Igen. Mikor? Mindjárt utána.)

Erre azért tértem ki, mert a nagyon szigorú protokoll szerint a pohárköszöntő időpontja a főétkezés után, a desszert előtt van, de ma már ember nincs, aki ezt kívárja. Ha a két választ begyűjtöttük, akkor azonnal szólunk a főpincérnek, bankett igazgatónak, hogy pohárköszöntőkkel indulunk. Ez nekik már elég; tudják a dolgukat. Minden jelenlevő figyelmét egyenként felhívhatjuk, hogy nézze meg a tablót, ahol a helyét jelöltük.

Mielőtt a vendégek leülnek, illik az ásványvizes poharakat az asztalnál indulásnak teletölteni, nyáron természetesen jégkockával, ami igényességre vall. Ezt a gesztust, sajnos, csak akkor lehet gyakorolni, ha menüsort eszik mindenki. Á la carte étkezésnél meg kell várni, míg leül a vendég.

A házigazda hívja asztalhoz a vendégeket, de erre nekünk kell figyelmeztetnünk, jeleznünk, hogy már mindenki megjött. Az asztalhoz szólítást nem fülbe súgva, hanem

kicsit fennhangon kell kihirdetni a kedves jelenlevőknek, ha külföldiek, akkor azon a nyelven is (vagy tudjuk azt a nyelvet, vagy előtte a tolmácsot magunk mellé vesszük). A leülésnél a fővendéget kísérvük a helyére, és ezek után segítünk a többieknek, ha még nem találták volna meg a helyüket. Ha nincs ott másik szervező, aki a fő házigazdát segíti a helyére, nyugodtan meg lehet kérni az étterem részéről a mi rendezvényünkhöz kijelölt főnököt.

Amikor mindenki leült, nyugodtan otthagyhadjuk az asztalt, mi is megpihenünk valahol egy másik helyiségben. Ha mégis úgy alakul, hogy be kell ülni a díszasztalhoz, akkor mindenképp a szélére üljön a szervező, még ha nő is (hiszen elsősorban szervező), ahonnan jól rálát arra a pontra, ahonnan a felszolgálók jönnek. Ha bent ül, akkor is irányítania kell a felszolgálat abból a szempontból, hogy gyorsítani vagy lassítani akarja az étkezést - erre pedig az ösztönzést a fő házigazda pillantásaiból lehet leszűrni ("sokáig tart még?"). Ha nem vagyunk bent, akkor a desszertnél csendben, de nem feltűnősködve, lábujjhegyen bemehetünk a fő házigazdához, félig mögötte megállva megkérdezhetjük tőle halkan, minden rendben van-e, mennyire siet, nincs-e valami kérése. Egyébként izgága fő házigazdák különben is ki-kiküldenek egy felszolgálót a protokollósért, bekéretik. Sokszor majdnem csak azért, hogy hány óra, esik-e kint az eső.

4.1.5.12 A vendégek távozása

Amikor a desszertet viszik be, akkor a gépkocsivezetőket értesítjük, hogy fejezzék be az evést, és álljanak fel a kocsikkal az étterem előtt. De erről bővebben a delegációk fogadásánál szeretnék beszélni. Legyünk "csőre töltve" már a kávénál, mert amikor a fő házigazda megköszöni a meghívást a kávé elfogyasztása után, ki kell nyitnunk az ajtót, hogy ki tudjanak jönni. Ezzel végül is segítünk abban, hogy a vendégek tényleg ráérezzenek, hogy vége az étkezésnek. A vendégeket kikísérvük, és megvárjuk azt is, amíg a házigazda elmegy, csak ezután rendezzük az étterem vezetőjével a számlát. Ne felejtjük ott az ültető tablót!

4.1.6 A tárgyalóasztalnál

való kínálás tulajdonképpen nem a vendéglátás itt tárgyalt formái közé tartozik, de gyakorisága miatt érdemes szólni róla.

A kínálás mindig szerény és egyszerű, emellett gyakorlatias. Amit csak lehet, előre be kell készíteni a tárgyalóasztalra: üdítő italt, poharakat, sóssüteményt, hasonló harapnivalót. A bekészítés a tárgyalás kezdete előtt úgy történik, hogy befejezhető legyen a várt partnerek megérkezése előtt, de a behűtött üdítő italok ne melegedjenek fel. Az asztalra kerülhet a hamutartó (ha a dohányzás megengedett), legfeljebb nagyon kevés asztaldísz (általában nem szokás), fontosabb vagy ünnepélyesebb alkalmakkor a zászlók, az esetleg előre kikészített ajándék írómappa - de még nemzetközi szervezetekben is gyakran csak írópapírt és olcsó ceruzát készítenek ki.

A kínálás további részleteit az egyes rendezvények lebonyolításánál tárgyaljuk.

4.1.7 A társalgóasztalnál

való kínálás otthon is, a hivatalban is a meghittebb, kötetlen formák közé tartozik, ezért szoba sem jöhet ültetési rend és a hozzá tartozó bármilyen formalitás. Társalgóasztalnál rendszerint csak előre felkészíthető sós vagy édes süteményeket, üdítőitalt és kávét kínálnak, esetleg tömény italt is, de más ételek és italok kínálása már ünnepélyesebb jelleget kölcsönöz. Ilyenkor a kínálás alapos megfontolást igényel, elsősorban az alacsony asztalnál is könnyen fogyasztható ételeket kell felszolgálni, s mivel nem főétkezésről van szó, lehetőleg könnyűeket. Rendszerint csak előre bekészíthető sós és édes süteményeket, kekszet tesznek az asztalra, esetleg sós mandulát is, később tortával kínálnak (akár helyben vágva és tálalva, akár gyakorlati szempontok miatt már szeletenként, tányéron behozva).

Amennyiben komolyabb kínálásra van szükség, készülhetünk az állófogadáson szokásos meleg ételekkel (pl. virsli vízben főve vagy lecsós mártásban, darabolva, apró töltött káposzta stb.), vagy eseti különlegességekkel (lángos, meleg szendvics stb.).

A társalgóasztalnál az étkezési szabályok a gyakorlati célszerűség szerint módosulnak. Mélyen a tányérra hajolni, vagy kellemetlen helyzetben előredőlve enni nem illik. Viszont a tányért az asztalon hagyva kényelmesen előre is vágthatunk az ételből több darabot, s a tányért felemelve, csak villával is fogyaszthatjuk. Nem illik azonban a tányért a térdünkre helyezni. A kést se tesszük az asztalra, a szalvétára, hanem a felemelt tányért fogó balkezünk mutatóujjával úgy szorítsuk a tányérhoz, hogy vágórészének vége a tányérban legyen és róla a mártás, szósz ne csöpöghessen az asztalra, a szőnyegre vagy a ruhánkra.

Az otthoni vendéglátás

Társasági életünk leggyakoribb vendéglátási formája az otthoni vendéglátás. Ennek körülményeit alapvetően a lakás körülményei határozzák meg. Az otthoni vendéglátásnál is sajátos protokollról beszélünk. Legfontosabb szabály, amennyiben az otthoni körülmények nem tesznek lehetővé megfelelő elhelyezést, a rendezvényt tartsuk inkább étteremben. A vendéglátás előkészítése során a már ismertetett eljárásokat kell alkalmazni. Ezek vonatkoznak a meghívók küldésére az ültetési rend kialakítására, illetve az étkezés formájának megválasztására. Az otthoni vendéglátás sajátosságai: a házigazda és felesége fogadják a vendégeket (a rendezvényt követően ugyanígy búcsúznak el tőlük). Itt kerülhet sor az aperitif elfogyasztására, majd a háziasszony a fővendéget a házigazda fővendég feleségét kíséri az ebédlőbe. Étkezés közben a háziasszonyhoz kell igazodni. Étkezést követően a hölgyek és a férfiak külön válhatnak. Az otthoni vendéglátás minden kultúrában más.

Egyéb társasági rendezvények

Borkóstoló: önálló program vagy kirándulás része is lehet. Hangulatossá tehető egy pincében, ahol a vendéglátást a pince megtekintésével össze lehet kötni. A szervezés és lebonyolítás azonos a már a vendéglátásban megismertekkel. A borkóstolásban járatlanoknak célszerű azonban a borkultúráról beszélni, bemutatóval, kóstolással egybekötve. A borok bemutatása a savanykás, könnyű borokkal kezdődik, majd a nehezebb, édesebb, nagyobb szesztartalmú fajták következnek. Borkóstolás közben nem illik dohányozni, és kávézni sem szokás. A borkorcsolyák azonban kidomborítják az íz érzetet. Pincében, melegben rendezett borkóstolás veszélyes lehet az alkohol tartalom miatt.

Vadászat: a vadászat veszélyes, engedélyhez kötött és szigorú szabályokhoz kötött sport. Apró vad és nagy vad vadászat ismeretes, melynek során az irányítás mindenkor a fővadász feladata. A vadászat sajátosságai miatt annak illetanáról illik előre tájékozódni. A trófea kiviteléhez kiviteli engedély szükséges.

Üzemlátogatás: jelentheti termelőüzem, egészségügyi létesítmény, iskolák stb. meglátogatását. A program a hely bejáratánál kezdődik, ahol a szervezők várják a vendégeket. A látogatás célja tájékoztatás és együttműködés is egyaránt lehet. Minden esetben tolmács szükséges. Veszélyes üzemben a biztonsági előírásokat be kell tartani. A látogatás befejezésekként jelképes ajándékátadásra kerül sor.

4.2 Ültetési formák étkezésnél

Most, hogy az általános tudnivalókat végignéztük, ideje, hogy rendszerezzük a további tudnivalókat. Először vegyük az ültetési rendet.

A tárgyalásnál, emlékeznek, volt külön házigazda- (H) és külön vendégoldal (V):
HHHH VVV.

Az étkezésnél viszont a vendégek és a házigazdák vegyesen ülnek, tehát étkezésnél:
HVHVHVHV.

A másik alapszabály, csakúgy, mint a tárgyalásnál volt, a jobb oldal elsősége.

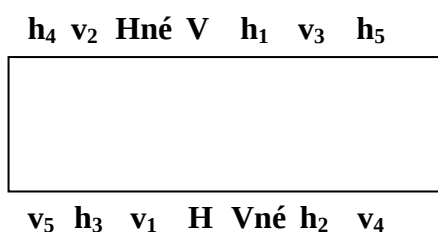
4.2.1 Házastársak rangsorolása

A harmadik a feleségek, férjek ültetésének a kérdése. Az angol ültetésnél különbséget tesznek, tehát nemcsak arra vigyáznak, hogy vendég mellé házigazda kerüljön, valamint hogy a rangsort a jobbról ültetéssel jelöljék, először jobb, aztán bal, aztán megint jobb, hanem figyelnek a nemek, tehát a férjek és feleségek váltakozására is.

4.2.2 A francia ültetési rendben

– és ezt használjuk ma már mind magán, mind hivatalos rendezvényeken, a házastársak férjük vagy feleségük után rangsorolnak.

Tehát, ha tárgyalni egyedül volt, étkezésnél viszont házastárssal:



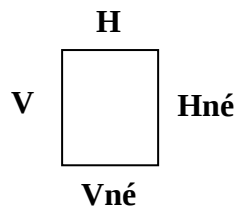
1. Ábra

4.2.3 Az angol ültetési rendet

ma már a protokollban nem használjuk; angol nemesi családoknál fordul elő, vagy a volt angol gyarmati elit körében, de csak otthon. Lényege, hogy a házigazda férj az asztal egyik végén, felesége pedig a másikon ül, köztük a hosszú asztal, gyertyatartók, miegymás. A házigazda feleség jobbján ül a fő vendég férfi, balján a kettes fontosságú vendég férfi. A házigazda jobbára kerül a fő vendég felesége, baljára pedig a második felesége. És ettől kezdve vérbeli angol ladyk heteket tudnak eltölteni az ülésrend kialakításával, hiszen a fő vendég férfi mellé ismét hölgynek kell ülnie, jó lenne, ha a háziak részéről, és így tovább.

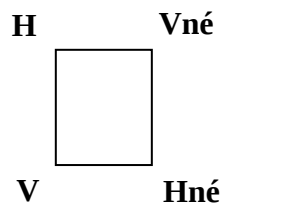
4.2.4 Két házaspár

Viszont ebből az angol ültetési rendből alakult ki az, hogy ha két házaspár elmegy egy étterembe, hogyan üljenek le:



2. Ábra

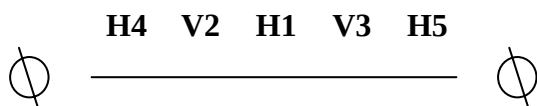
Ha a házaspár nem szabadon álló asztalhoz, hanem bokszban ül le, akkor a nőket a belső, védett oldalra kell ültetni, kívül maradnak a férfiak. Ilyenkor az idegen házastársak kerülnek egymás mellé:



3. Ábra

4.2.5 Francia ültetési rend

Amint már jeleztem, a protokollban, magánrendezvényeken, ma már az egész világon széles körben a francia ültetési rendet alkalmazzák. Itt a fővendég és a fő házigazda egymással szemben ülnek az asztal közepén. Mivel a feleségek is sorszámot kaptak, nem kell nagy F és kis f megkülönböztetést tennünk. A fővendég (V1) jobbán ül a házigazda felesége vagy a kettesszámú házigazda (H2), balján a H3. A fő házigazda jobbán a vendég felesége vagy a kettesszámú vendég (V2), balján a hármas. Most megint visszamegyünk a fővendég oldalára, megint középről (V1-től) indulunk, és számolunk: V mellett H, akkor most a H után megint V nek kell jönni. Hányas? Volt ugye a V1, mint fővendég, szemben a házigazda oldalán a V2 és V3, tehát akkor ide most a V4 jön, és azonnal tükörképeként a fővendég bal oldalán levő következő helyre beültetem a V5-öt. Megint átmegyek a másik, tehát a fő házigazda oldalára, és megint középről kezdek számolni.



4. Ábra

A francia ültetési rendnél az asztal keskeny végéhez nem ültetünk senkit. Arra vigyázunk, hogy nő lehetőleg ne kerüljön a szélső helyekre. Ha sok vendéget kell ültetni, akkor a középső kétszer öt vendég sorrendjét betartva az asztal vége felé már megtörhetjük a szabályt, és figyelhetünk arra is, hogy ki kinek az üzleti partnere,

tudnak-e beszélgetni, úgy értem, van-e közös nyelv, ne kerüljön két-három nő vagy férfi egymás mellé stb.

4.2.6 A tolmács helye

A tolmács az étkezésnél is annak a balján ül, aki őt erre a munkára felkérte, de nem rangsorol. Tehát, ha teszem azt, a házigazda kérte fel, akkor az ültetés:

V6 H4 V2 H1 T V3

5. Ábra

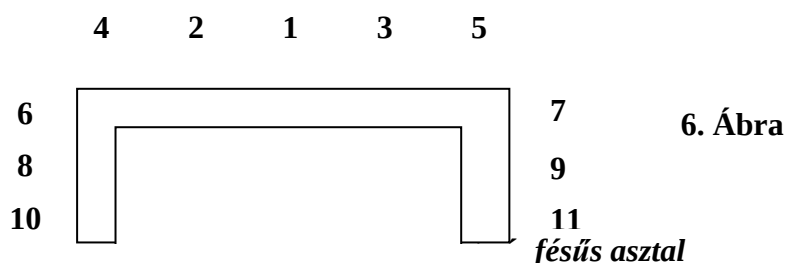
H7 V5 H3 V1 H2 V4 H6
4.2.7 Ovális

Ovális vagy kerek asztalnál ezt a francia rendet gömbölyítjük le. A kerek asztalnál arra kell vigyázni, hogy legföljebb tíz főre jó, különben akkora lesz a kör, hogy lehetetlen átbeszélni. Még a tárgyalási ültetési rendnél is említettem, és itt is igaz, hogy egy főre legalább 80 centimétert kell hagyni az asztal lapján. Egyébként a kerek asztalt munkaebédeknel javaslom, mert ez a forma nem annyira kötött. Tehát, ha a fő vendég és a fő házigazda ebéd közben is tovább akar beszélgetni, és leülnek egymás mellé, nem lesz feltűnő a rend felborulása. Ez - mondjuk - táblaasztalnál már elég zavaró lenne.

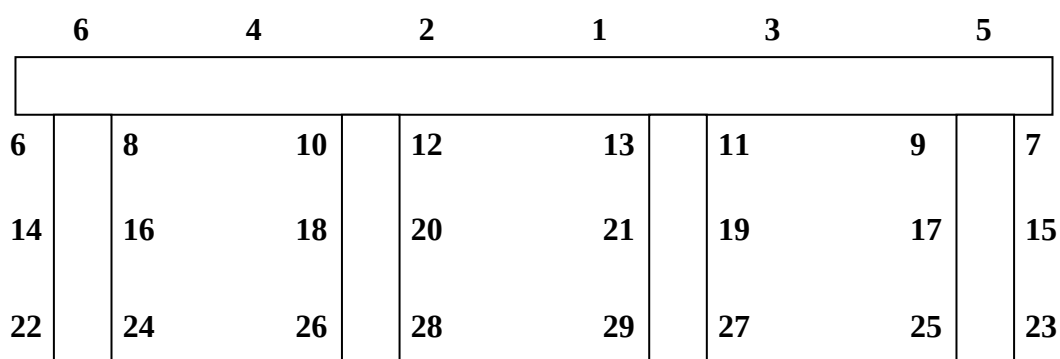
4.2.8 U alakú asztal

A magánrendezvényeken, például lakodalmon, de olyan hivatalos eseményen is, amikor elnökségről beszélhetünk, vagy a helyiség méretei miatt is gyakran U-alakúra tolják össze az asztalokat.

Ehhez most nem a H és V jelöléseket alkalmazom, hiszen bizonyos szempontok szerint (család, egyenlő rangú partnerek a konferencián stb.) a sorszámozás kifejezi a fontosságot:



Ennek egy bonyolultabb változata, amikor az elnökségi asztalból függőlegesen több szárnyasztal indul: ezt hívjuk fésűs formának.



4.2.10 Ültető tábló

Az ültetési rendet papíron kiszámítva - negyven-ötven résztvevő esetén sokszor többszöri nekifutással - elkészítjük, majd olyan formába kell önteni, hogy a vendég is értesüljön a helyéről. Erre jó egy szépen megszerkesztett és kellő betűnagysággal megírt rajz, de létezik olyan tábló is, amelyik követi az asztal formáját, és amelyiknek a felső lapján téglalap alakú nyílások vannak. A nyílásoknak megfelelően a tábla felső élében levő hasítékon a gépelt nevet be lehet csúsztatni. Így a táblón - ami mondjuk sárgaréz vagy bordó velúr - a nevek látszanak csak.

4.2.11 Ültetőkártyák

Az asztalnál a terítéken, a tányérnál a desszert-evőeszközök fölött kell elhelyezni a 10 x 6 cm méretű kártyát, amire szintén fel van írva az ott ülő neve. A kártya természetesen a

névoldalán ilyen méretű, a megtámasztásához szükséges hátsó oldala lehet 10x3 cm, így a kártya szépen feküdni fog. Az ültetőkre a neveket rang nélkül kell felírni; én még a Dr-t sem írtam a nevek elé. Ugyanis van, aki használja, van, aki nem. Nem illik a nemre utaló (pl. Mr., Frau, Mr.) jelzést sem kiírni. Ha vegyesen ülnek külföldiek és magyarok, akkor a neveket egységesen kell feltüntetni:

CSALÁDNÉV, KERESZTNÉV (a vessző kell!)

5. fejezet

5. A RENDEZVÉNYSZERVEZÉS FUNKCIONÁLIS ELEMEL

Aki rendezvényt szervez, legyen az egy több hónapig tartó világkiállítás, vagy egy ünnepi megemlékezés, tudnia kell, hogy a rendezvényszervezés milyen lépésekből áll.

A profitorientált rendezvények esetében egyértelmű, hogy gazdasági vállalkozásról van szó, amelynek során termékként funkcionál a rendezvény. Tudni kell tehát, hogy a rendezvénynek, mint terméknek az előállításához és forgalmazásához milyen funkcionális tevékenységekre és információkra van szükség.

Általános forgatókönyvet valamennyi típusú rendezvénytermék létrehozásához nehéz lenne adni. Ezért az alábbiakban felsoroljuk azokat a főbb funkcionális elemeket, amelyekről gondoskodni, dönteni, informálódni szükséges a rendezvényszervezőnek.

5.1 A rendezvény leírása, programterve, tervezete:

5.1.1 Összefoglaló információk

- ❖ időpont,
- ❖ időtartam,
- ❖ helyszín(ek),
- ❖ a rendezvény megnevezése,
- ❖ tervezett létszám a résztvevőkre,
- ❖ tervezett létszám a közönségre, látogatókra.

5.1.2 Események

- ❖ főesemény(ek),
- ❖ mellékesemény(ek),
- ❖ kiegészítő esemény(ek),
- ❖ protokolláris esemény(ek),
- ❖ tervezett protokolláris személyek (védnökök stb.).

5.1.3 A rendezvény szervezeti rendszerének és folyamatának leírása

- ❖ szervezeti felépítés (organogram),
- ❖ a szervezeti egységek részletes felsorolása és hatásköri listája,
- ❖ a rendezvény folyamatának leírása (tevékenység, határidő, tevékenységi idő, végrehajtó),
- ❖ a kapcsolatot meghatározó dokumentumok (tervezett, tényleges) felsorolása (szerződések, megállapodások, emlékeztetők stb.).

5.1.4 A rendezvény arculata

- ❖ jelmondat
- ❖ jelképek
- ❖ szó/kép/hang jelképek
- ❖ szerzői- és szomszédjogokkal kapcsolatos ügyintézés

5.1.5 A látogatókra, a VIP vendégekre vonatkozó információk

Pl. nemek, családi vonatkozás, korösszetétel, foglalkozás, fizetőképesség, csoportos/egyéni részvétel, szakmai/laikus közönség, közlekedési mód, szokás stb. szerint.

5.1.6 A tervezett résztvevők és látogatók, VIP száma

- ❖ maximális, hatóságilag engedélyezett szám: fő
- ❖ optimális közönség száma: fő
- ❖ minimális (a veszteség elviselésének határát jelentő) közönség száma: fő
- ❖ egyéb jellemző szám:..... fő

5.1.7 A látogatók, résztvevők, a VIP, a sajtó szervezésének módja

- ❖ közönség-propagandaterve, szervező hálózat
- ❖ szervező hálózat
- ❖ a közönségszervezők
- ❖ utazási irodák
- ❖ más értékesítő rendszerrel való kapcsolat
- ❖ megállapodások, érdekeltségek

- ❖ részvétel-elősegítő módszerek, akciók
- ❖ felkérések, meghívások

5.1.8 A megvalósítás technikai, műszaki leírása

- ❖ térinfrastruktúra
- ❖ zárt tér/szabad tér leírása (rajz, számítógépes modellezés)
- ❖ tárgyi infrastruktúra
- ❖ berendezések
- ❖ technikai felszerelések
- ❖ installációk, díszletek
- ❖ gazdasági infrastruktúra
- ❖ finanszírozás és pénzügytechnika
- ❖ ügyviteli rendszer
- ❖ infrastrukturális szolgáltatások
- ❖ energia
- ❖ közlekedés, szállítás (személy és teher), b közegészségügyi
- ❖ rendészeti, biztonsági
- ❖ vendéglátás
- ❖ hinterland kialakítás leírása

5.1.9 Irányítás, szervezet-rendszer

- ❖ szervezési menedzsment
- ❖ munkamegbeszélések
- ❖ forgatókönyv
- ❖ szerződések, megállapodások, központi levelezés
- ❖ humán infrastruktúra
- ❖ diszpécserközpont, titkárság
- ❖ feladatkövető rendszer
- ❖ menedzser-asszisztencia
- ❖ protokoll
- ❖ irattározás
- ❖ gondnokság
- ❖ kommunikáció

- ❖ **belső**
- ❖ **külső**
- ❖ **hírverés**

6. fejezet

6. A RENDEZVÉNYEK SZEMÉLYI HÁTTERE

A rendezvények sokszereplős események. Egy ülés sikeréért együtt dolgozik a kongresszusi iroda, a kongresszusi központ, az utazási iroda, a buszvállalat, a kiállítás szervező, a tudományos bizottság, a tolmács- és fordítógárda, a nyomda, a nemzeti légitársaság, a szálloda és a szponzorok. A következőkben a fontosabb szereplők feladatairól és felelősségéről lesz szó.

6.1 A PCO, a konferencia szervezője

A PCO az International Association of Professional Congress Organizers (IAPCO) nemzetközi szervezet rövidítéséből származik, annak utolsó három betűje. Ez a professzionális, azaz szakmailag tanult, képzett és erre a tevékenységre szakosodott kongresszusszervezők nemzetközi elnevezése. A PCO nem utazási iroda, de PCO lehet egy utazási iroda kongresszusi osztálya, részlege. A megkülönböztetés kritériuma az, hogy a PCO számára a kongresszusi, üzleti és intenzív turizmus szervezése a fő tevékenység, általános turistacsoportok programjával nem foglalkozik. A PCO szerződéses viszonyban áll vállalatokkal, szervezetekkel és szövetségekkel, hogy számukra az általuk meghatározott kritériumok betartásával üléseket szervezzen.

A PCO-k igen gyakran magáncégek, melyeknek több partnerük (megbízójuk) van, és több rendezvényen párhuzamosan dolgoznak. A PCO általában nem tudna megélni egy megbízó rendezvényeiből.

A PCO-t minden részletre kiterjedő professzionalizmusa különbözteti meg minden más szervezőtől. A PCO a piac szempontjából egyidejűleg vevő és eladó is, aki know-how-val és szolgáltatásokkal kereskedik, saját know-how-ját és munkáját eladja, de egy rendezvény érdekében másoktól, alvállalkozóitól vásárol is.

A PCO egy ülés megszervezője, lebonyolítója és ellenőre. Ebből következik, hogy a PCO nem követhet el hibát.

Nézzük át, hogy mit kell tudnia a PCO-nak feladatai elvégzéséhez?

1. Oda kell tudnia figyelni arra, amit a megrendelő elmond. A megrendelő sokszor csak körvonalakban tudja vázolni, hogy mit szeretne, bizonytalan a kívánságait illetően,

hiszen nem ismeri a rendezvényszervezés szakkifejezéseit, s legfeljebb annyit ért hozzá, amennyit résztvevőként konferencián látott.

2. Alaposan meg kell értenie a megrendelő célját és elképzeléseit. A megrendelő számára az ülés szakmai sikere, a hazai és nemzetközi szakmai elismerés a fontos. Csak a tartalmi kérdésekhez ért, minden mást a PCO-tól vár.
3. Tanácsokat kell adnia a megrendelőnek (felsorolva a választási lehetőségeket). Lehet, hogy a megrendelő életében csak ezen egyetlen alkalommal foglalkozik konferenciarendezéssel. Nem ismeri a szakmát és a lehetőségeket, viszont ismeri a megelőző rendezvényeket, amelyek részleteinek figyelembevétele sokat segíthet az aktuális szervezőmunkában.
4. Jól kell tudnia kalkulálni. A sok bizonytalansági tényező és a hosszú átfutási idő miatt, beleértve az ár- és árfolyam-változásokat is, a pénzügyi terv igencsak nehezen készíthető el.
5. Rugalmasnak kell lennie, hogy a szükséges változásokat keresztülvihesse. A lefixált program akkor igaz, ha már elmúlt. Bármely rendezvény nemcsak a szervezési szakaszban, hanem a lebonyolítás során is módosulhat, és ebben nincs semmi meglepő.
6. A lehetetlennek tűnő konferenciát is meg kell szerveznie. Az eszközöket a PCO válogatja meg, és azokat jó diplomáciai érzékkel kell a megrendelővel elfogadtatnia.
7. A megrendelőnek a lezárult konferenciáról dokumentumokkal alátámasztott, részletes elemzést kell adnia. A megrendelő szervek az esetek zömében költségvetéssel gazdálkodnak, amivel szervezetüknek pontosan el kell számolnia.
8. A PCO-tól elvárt a biztos nyelvtudás.
9. A megrendelő elvárja, hogy a PCO találjon a rendezvényhez szponzorokat, tárgyaljon velük és előnyös szerződéseket kössön.

A PCO-k munkatársainak tárgyalóképessége, tárgyalási stílusa, hely- és nyelvismerete szerte a világon magas szintű. A kollégák a munka során összeszoknak, egymást is alaposan megismerik, és kialakul a feladatok egymás közötti szakosodása, megosztása. Van, aki a vevőkkel tud jobban tárgyalni, mások úgy ismerik a szállodákat, mint a kisujjukat. Egyik szeret adminisztrálni, a számok között bogarászni, a harmadik meg a komputer kezelésében és ismeretében mutat nagy jártasságot. Kialakulnak a munkapárok, akik egymást hatékonyan egészítik ki.

6.1.1 A PCO főbb feladatai az alábbiakra terjednek ki:

- ❖ Az ülés szervezésének általános felelőssége.
- ❖ Kapcsolattartás a szervezőkkel és a résztvevőkkel.
- ❖ Folyamatos levelezés a szervezőkkel, résztvevőkkel, szállítókkal. Velük szerződések kötése, módosítások, megrendelések, visszaigazolások stb.
- ❖ Nagy tömegű egyéb levelezés (előzetes programok és jelentkezési lapok).
- ❖ Postázás.
- ❖ Az előzetes programfüzet és a jelentkezési lap megszerkesztése.
- ❖ Nyomdai munkálatok (értesítők, részvételi jegyek, programok) előkészítése, megszervezése és finanszírozása.
- ❖ A dokumentumok koordinálása és elkészítése.
- ❖ Kapcsolat és levelezés a kiállítókkal és a kiállítók szállítóival.
- ❖ A tudományos programok koordinálása (írással anyagok, filmek, diák, kiállítandó tudományos tárgyak).
- ❖ A főbb bizottsági ülések előkészítése, és az azokon való részvétel.
- ❖ Titkársági szolgálat: címlisták, információ, jelentkezési lapok visszaigazolása, nyilvántartás.
- ❖ A résztvevők regisztrálása.
- ❖ A regisztrációs és információs pult működtetése. Programok intézése, autókölcsönzés, kongresszussal kapcsolatos kérdések megválaszolása, pénzváltás.
- ❖ Az üléstermek és kiszolgáló irodák bérlete és berendezése. Az üléshez szükséges termek felkutatása, lefoglalása, megelőlegezése.
- ❖ A szállodai elszállásolás megszervezése a résztvevőknek, kísérőknek, előadóknak és VIP-vendégeknek; előlegek nyilvántartása, roaming list (szállodai szobaelosztás) készítése.
- ❖ A társadalmi programok adminisztrációja és a protokoll. Egyeztetés, ültetés, beszédek.
- ❖ A kísérő- és hölgyprogramok megszervezése és lebonyolítása, ha kell utazási irodák bevonásával.
- ❖ Sajtószolgálat, sajtókapcsolatok. Sajtókommunikék megírása és szétküldése, sajtókonferenciák szervezése.

- ❖ Az állandó és szerződéses munkaerők kiválasztása és foglalkoztatása. A PCO-k noteszében a legfurcsább munkakörökre is kincset érő telefonszámok és nevek sorakoznak.
- ❖ Költségvetés és elszámolás. Előkalkuláció, áralku, kedvezmények elérése, bizonylati fegyelem betartása.

Mint a feladatokból kiderül: a pénzeszközökkel a PCO rendelkezik. Egy nagy rendezvény jelentős forgótőkét köt le, a megtérülés ideje pedig igen hosszú. A teljes előkészítő szakaszt a PCO finanszírozza, és az első bevételek csak később folynak be. Ezért szokásos, hogy egy konferenciára egy meghatározott határidőig való előzetes jelentkezés esetén a részvételi díj alacsonyabb, mint a kezdés előtti napokban. Ennek oka a következőkben rejlik:

- ❖ a PCO bevételeinek kalkulálása végett mielőbb biztos akar lenni a résztvevők megközelítőleg pontos létszámában, ezért ösztönzi a korai jelentkezést;
- ❖ a PCO-nak minél előbb bevételekre van szüksége költségei fedezésére.

A lemondási díj ugyancsak az idő függvényében változik: a konferenciára befizetett részvételi díjat a közvetlen kezdés előtti lemondás esetén a szervezők nem térítik vissza. Ugyanis ez időre már megrendelték - esetleg leelőlegezték - a szolgáltatásokat, amiket, ha nem vesznek igénybe vagy csökkentett létszámmal kérnek, a viszontszállítók kötbérrel sújtanak. A turizmusban az utolsó pillanatban megüresedett helyet csak nagyon ritkán lehet értékesíteni.

Az említett feladatkörök között a PCO-stáb felelőssége az alábbiakra vonatkozik:

1. Regisztráció: pontos listák és adatok, nyilvántartás, módosítások átvezetése.
2. Szállásfoglalás és -elosztás.
3. Túrák: elő- és utókongresszusi, egy- vagy többnapos kirándulások, a konferencia idején megrendezett egynapos programok.
4. Kiállítás: helyszín keresése, standok szervezése, felépítése.
5. Nyomdai termékek megterveztetése, kiviteleztetése határidőre.
6. Kvalifikált munkaerő kiválasztása, kongresszusi tisztségviselőkkel, segítőikkel a munkaszerződés megkötése.
7. Pénzügyek: kassza, számlázás.
8. A szervezőbizottság vezetése: rendszeres összejövetelek, jegyzőkönyvezés, döntések és azok végrehajtásának ellenőrzése.

6.2 A rendezvény eseményein résztvevő/közreműködő jogi személyek (továbbiakban "szervezetek") felsorolása a szervezet funkciója, szerepe szerint

- ❖ résztvevő szervezetek (pl. egy szállítmányozási kongresszuson egy szállítmányozó cég),
- ❖ közreműködő szervezetek (pl. egy művészeti fesztiválon közreműködő együttes),
- ❖ támogató szervezetek (pl. egy-egy esemény lebonyolítója, vagy a rendezvényhez kapcsolódó fejlesztés megvalósítója stb.),
- ❖ különböző kategóriájú szponzorszervezetek (anyagi támogatást biztosító),
- ❖ beszállítói szervezetek (alvállalkozók),
- ❖ engedélyes szervezetek (pl. médiák, merchandise - belépőjegy-, ajándékértékesítő, vendéglátó szervezetek stb.),
- ❖ hatósági szervezetek.

7. fejezet

7. A RENDEZVÉNYEK TÁRGYI FELTÉTELEI

7.1 Terem, teremkapacitás

A termék kapacitásának kérdése az ülések szervezésének egyik legfontosabb szempontja. Fontos, hogy mindenki akadály nélkül láthassa az előadókat, könnyen eljuthasson egy mikrofonhoz, részt vehessen a munkafolyamatban. Továbbá legyen megfelelő a világítás, legyen hol írni és a holmikat hová letenni, legyen kényelmes (de ne otthonosan kényelmes) a szék, stb.

Ma már elengedhetetlen követelmény a termékkel kapcsolatban a megfelelő módon, jól szabályozható klímaberendezés, melynek segítségével biztosítható egy-egy rendezvény teljes időtartama alatt a terem "jó" levegője.

A túlszűfolt termék az ülés sikertelenségét okozhatják.

Az alábbi táblázat azt mutatja, hogy optimális esetben hány főt ültethetünk le különböző nagyságú termekben a két leggyakoribb módon:

- ❖ színházteremszerű - széksoros,
- ❖ iskolapados - kis asztalok.

Elrendezés	Alapterület (m ²)									
Típus	20	30	40	50	70	90	100	250	500	1000
Iskolapad (fő)	33	50	67	83	117	150	167	417	833	1667
Színház (fő)	26	40	53	66	93	120	133	333	666	1333

7.2 A teremberendezés módozatai igen sokfélék lehetnek.

Már az esemény elnevezéséből adódik, hogy kell-e és mekkora elnökségi asztal, előadói emelvény (pulpitus), hogyan kell elrendezni az asztalokat stb.

Ideális teremkapacitás

- ❖ A termék száma alkalmazkodik a város szállodai kapacitásához, optimális esetben a legnagyobb terem befogadóképességét elérő létszám tud egy időben lehelyezkedni a kisebb szekciótermekben.
- ❖ A termék berendezése könnyen változtatható (mozgatható széksorok, többfajta asztal, pódiumok), gyakran a teremfalak össze- vagy széthúzásával a teremkapacitás variálható.
- ❖ Az üléstermekben és a folyosókon a legkorszerűbb technikai eszközök találhatók (légkondicionálás, beépített tolmácsberendezés, zárt láncú televízió monitorokkal, külön technikai szoba a telekommunikációs berendezésekkel, elegendő áramforrás a személyi számítógépek használatához, telefonvonalak, a termék gyors átrendezéséhez szükséges gépek és eszközök).
- ❖ Kiállítási terület, ahol az ülések kísérő rendezvényeként vagy önállóan bemutatók, kiállítások rendezhetők. Rendelkezésre áll ezek technikai háttere is.
- ❖ A szünetekben szükséges vendéglátáshoz (kávé- és ebédszünetek, esti bankett alkalmak) büfék, éttermek találhatók az épületen belül, azok választéka elősegíti a sikeres kongresszusi munkát (könnyű ételek, saláták, szendvicsek, alkoholmentes italok, az elegáns vacsorákhoz osztályon felüli teríték és menüsor).

7.3 Teremelrendezési variációk

Színházterem - vagy auditórium - stílus

Ezt a berendezést nagy létszámú konferenciáknál, általában olyan termeknél használják, ahol elöl színpad van. A sorok egymás közötti távolsága a terem nagyságától és a várható létszámtól függ. Az első sornak az elnökségtől legalább 2 méterre kell lennie.

E módozatnak több variánsa van:

- ❖ az oldalt lévő székek félkörben zárnak,
- ❖ a székek teljes félkört képeznek,
- ❖ V alakú a nézőtér.

Iskolapados vagy osztályterem-stílus

Szemináriumok és oktató jellegű ülések kedvelt berendezési módozata. A hallgatóság kis asztaloknál ül, hogy jegyzetelni tudjon. Ügyelni kell arra, hogy egy asztalnál ne zsúfoljunk össze túl sok embert.

U alakú stílus

Ideális olyan banketteknel, gálavacsoráknál, ahol felszólaló is van. Négyzetes, inkább téglalap alakú asztalokat helyeznek egymás mellé.

Patkó alakú berendezés

Hasonló az U alakhoz, de a keskenyebb résznél a sarkon lekerekített asztalok találhatók.

Négyzetes asztalforma

Amikor arra van szükség, hogy valamennyi résztvevő lássa egymást, mert a kommunikáció ezt kívánja, akkor ez az ideális berendezési forma. Ez esetben gyakran van úgynevezett "vitamikrofon-berendezés" az asztalon, azaz mindenki előtt egy-egy mikrofon, és gombnyomással lehet belépni a rendszerbe. Ha az asztalok által közrefogott tér üres, középütt általában egy szép szőnyeg és/vagy virágkompozíció található.

Igazgatótanács-stílus

Ennél a formánál is mindenki lát mindenkit, és nagy asztalfelület marad a papíroknak és egyéb kellékeknek.

"E" alakú berendezés

Banketteknel célszerű. Az "E" három szárát egybefogó rövidebb résznél ülnek a fő vendégek.

Munkacsoport-stílus

Kötetlen munkacsoportnál, workshopoknál bevált berendezési módozat.

Teremrajz

Minden rendezvényhelyszínnek kell rendelkeznie olyan teremrajzokkal, melyek a termék berendezési lehetőségeit mutatják be.

Ezeket a rajzokat méretarányos berendezési tárgyakkal kell elkészíteni, és fel kell tüntetni az ajtókat, ablakokat, rögzített berendezési tárgyakat, csatlakozó helyiségek megnevezését, oszthatóságot stb.

7.4 Technikai feltételek

A rendezvények - legyenek azok ülések vagy kiállítások, árubemutatók vagy bankettek - komoly technikai háttérapparátust igényelnek. A technika modernsége alapvető követelmény: technikai felszereltség nélkül nem lehet tanácskozásokat szervezni. A különféle igényeket kielégítő bútorzat, az alapvilágítás és -hangosítás mellett sok eszközre is szükség van. Ezek jelentős beruházásnak minősülnek, miután nemcsak az állandó korszerűsítéssel kell foglalkozni, hanem gondoskodni kell a megfelelő szaktudású kezelőszemélyzetről is.

Egy konferencia elnyeréséhez a technika nem előny, hanem alapkövetelmény.

7.4.1 Mikrofonok

A terem tökéletes hangosítása, a fel- és megszólalók megértése a nagy létszámú kommunikáció alapeleme. Ismerünk asztali, álló, hordozható, csiptetős mikrofonokat, amelyeket az igényeknek megfelelően választhatunk és kombinálhatunk. A mikrofonok legbonyolultabb formája a vitaberendezés.

- ❖ Az asztali mikrofonokat általában az elnökség tagjai előtt helyezik el, 2-3 személyenként 1-1 mikrofont. A stúdióban ülő személyzet hangosítja.
- ❖ Az álló mikrofonokat a hallgatóság sorai között helyezik el, aki szólásra jelentkezik, odamegy. Nem szokás külön ki-bekapcsolni.
- ❖ A hordozható, URH (kábel nélküli) mikrofonokat a hostessek adják a felszólalni szándékozó kezébe, aki ilyenkor helyén marad.
- ❖ A csiptetős mikrofonokat az előadó zakója hajtókájára helyezik. Előnye, hogy az illető keze szabad, tudja tartani jegyzeteit, és könnyebben mozog.
- ❖ A vitaberendezésnél valamennyi résztvevő vagy 2-3 személy előtt közösen található 1-1 készülék. A beszélni kezdő személy gombnyomással jelzi szándékát. Előnye, hogy az egymást az asztalnál jól látó, de a létszám miatt esetleg hangosítás nélkül nem jól halló társaság interaktív társalgást folytathat, azaz mindenki hall mindenkit, és bárki szólhat anélkül, hogy ő vagy a személyzet megmozdulna.

7.4.2 Hangtechnika

A rendezvényeket sokféle hangeffektus kísérheti: zenei és más bejátszás lemezzről, CD-ről, hangkazettáról. Bonyolult hangstúdiókat csak kongresszusi központokban találunk.

Szükség lehet az elhangzottak teljes körű hangrögzítésére, amikor az előadások és hozzászólások felvétele dokumentum erejű. A hangkazetták helyettesíthetik a gyorsírási jegyzőkönyvezést.

7.4.3 Vetítők

A képi ábrázolás, illetve a kép-hang kombináció a megértést segíti elő. Jelenleg a legismertebb vetítési formák: az írásvetítés fóliáról, könyvek és illusztrációk kivetítése epizskópról, diavetítés, videó- és filmvetítés.

Valamennyi forma fontos kelléke a könnyen kezelhető berendezés (gép), a vetítövásznon és az előadó munkáját megkönnyítő mutatópálca.

- a) Az írásvetítő az előadások elterjedt kísérője, a szöveg jobb megértését segíti elő. Az előadónak a vetítésre szánt szöveget, ábrákat először egy speciális fóliára kell írnia vagy nyomtatnia, illetve fénymásolnia. Igen mutatósak a színes fóliák.
- b) Az epizskóp általában csak kongresszusi központokban található drága berendezés. Arra szolgál, hogy normál papírra írt, nyomtatott szöveget, ábrákat vetítsünk ki. Nem minden anyagot lehet fóliára átmásolni (pl. egy értékes, régi kéziratot eredetiben lehet jól élvezni), ekkor szükséges ez a módszer.
- c) A diavetítés révén előre elkészített speciális méretű állóképek egymásutánosságát élvezhetjük. Bonyolult berendezés szükséges ahhoz, hogy több képet egyszerre láthassunk diaporáma formájában. A diavetítésnél az előadó által hozott diákat a tárbba, karusszelbe töltjük, leellenőrizzük, hogy a képek jó sorrendben követik-e egymást, és jó irányban raktuk-e be (nem lefelé fogjuk a képet látni), utána a vetítés gyorsaságát maga az előadó határozhatja meg gombnyomással, saját szövegének alátámasztásaként.
- d) Korszerű és kényelmes forma, amikor a szónoki pulpitusba beépített gombokkal kezelhetjük a hallgatóság által nem is látható diavetítőt.

A videó- és filmvetítés audiovizuális forma, azaz látvány és hanganyag együttese. A korábbi Super 8, 16 mm-es, moziformátumú 35 mm-es méretű filmek helyét erőteljesen átveszi a Video. A videólejátszásnál ügyelni kell a rendszerek különbözőségére.

Nagyobb létszám esetén ún. videóprojektorral lehet akár több méteres vásznon is megjeleníteni a kameraképet vagy a videólejátszó képét. Ma már egy konferencián természetes dolog, hogy bármilyen nagy is a terem, a beszédet tartó személyt sokszoros nagyításban láthatjuk a kifüggesztett vásznon.

- e) A vetítövásznak nagysága nemcsak a kép élességét, hanem a láthatóságot is befolyásolja. A vászon lehet rögzített vagy hordozható. Mindenképpen simának és tisztának kell lennie.
- f) A mutatópálca az előadó munkáját és az érthetőséget segíti elő. Jól használható a teleszkópos, azaz a kihúzható változat. Korszerű formája a lézer mutatópálca vagy laser pointer.

7.4.4 Lámpák, irányított fények

Nagy hatást elérő berendezések, amelyeket szakavatott személyzet kezel. Segítségükkel kiemelhetünk teremrészleteket, dekorációt, hangsúlyozhatjuk a beszélő személyét stb. A szabályozott világítás, a körtárcsás, színváltós fényvetők, a színezhető fejjépek alkalmazása igen mutatós. A berendezés használata előzetes tervezést, koreográfiát igényel.

7.4.5 Tolmácsberendezés

A nemzetközi konferenciák esetében gyakran van szükség tolmácsolásra. Az emberek leginkább saját anyanyelvükön értenek és kommunikálnak jól. A közvetítő nyelvek használata (amikor például mindenki angolul beszél, de az angolt a nem angol anyanyelvűek iskolában, más úton tanulták) akadályt jelenthet: sokan ismerik saját nyelvi korlátaikat, ezért nem szívesen szólnak nyilvánosan.

A tolmácsberendezések költsége magas. Az ülésekre felkészült termekbe eleve beépítették a berendezést: a tolmácsok külön kabinokban dolgoznak, ahonnan belátják a termet, de őket nem lehet látni. A résztvevők fejhallgatón keresztül követik nyomon az egyes nyelvekre történő fordításokat. A fordítás menete alapvetően kétféle lehet: a teremben beszélt nyelvet vagy közvetlenül fordítják a konferencia munkanyelveire, vagy egy közvetítő nyelv beiktatásával történik mindez. Az első esetben annyi kabin kell, amennyi a munkanyelvek száma, és minden variációra külön tolmács kell; a második esetben elég, ha a munkanyelvekre fordítók a közvetítő nyelvet ismerik. A fejhallgató lehet külön, az ülés kezdetén kiosztott kis készülék, de vannak olyan székek, amikbe már be van építve.

Amely termekben nincs tolmácskabin, de esetenként szükség van fordításra, mobil tolmácsfülkéket lehet felállítani. Ez esetben ügyelni kell a kabin jó hangszigetelésére, hogy a teremben ülők fejhallgató nélkül, élőben, ne hallják az egyidejűleg, különböző

nyelveken beszélő tolmácsok szövegét, mert az zavarhatja azokat, akik eredeti nyelven hallgatják az előbeszédet.

7.4.6 Írógépek, komputerek és kiegészítők

Az írógépek a modern technikával együtt lassan kiszorulnak a használatból. De mivel nem mindenki tud bánni a komputerrel, illetve vannak olyan nyomtatványok, kérdőívek, stb., amik vonalas vagy táblázatos beosztásuk miatt komputerrel nehezen tölthetők ki, még jó ideig szükség van arra, hogy írógépeinket megtartsuk eszközeink között. Amennyiben ezt a szolgáltatást az ülés időtartama alatt felkínáljuk a résztvevőknek, gépelő személyzetet is kell biztosítanunk, mert a modern gépek igen érzékenyek és kezelésük is jóval bonyolultabb, mint hűségeinkben.

A komputerek és kiegészítők nemcsak a konferenciaszervezők adatfeldolgozásához és adataik tárolásához szükségesek, hanem a konferencia-anyagok leírásához, a vendég előadók lemezen hozott előadásainak és egyéb anyagainak kinyomtatásához is.

A nagy teljesítményű fénymásolóknak a nap minden szakában rendelkezésre kell állniuk. Egy-egy nagyobb nemzetközi ülés fénymásolt anyagai mázsákat nyomnak, és az anyagok szinte mindig nagy példányszámban, azonnal kellenek. Gondoskodnunk kell szakértő kezelőszemélyzetről.

7.4.7 Bútorzat

Az egyes üléstípusokhoz más és más asztal és szék illik.

A leggyakrabban használt méret a 80x160; a 60x240 cm-es asztal, amelyekhez igény szerint félkörös vagy negyedkörös ívet lehet a keskenyebb oldalán csatolni. A 80x180 cm-es asztalok is használatosak, esetenként hosszabb oldalukon előlap (borító oldal) található.

A kerek asztalokat leggyakrabban banketteknel, ültetési étkezésnél alkalmazzák. A vendéglátóiparban is használt 80x40 cm-es szervizasztal jó szolgálatot tesz kiegészítésként, asztalsorok meghosszabbításához, de prospektus- és árubemutató önálló bútorcsoport lehet.

Az igazi konferenciaszékek tartozéka a felhajtható írólap, ami a jegyzetelést könnyíti meg. A rögzített soros kongresszusi székeknel sok helyütt beépített tolmácsberendezést találunk.

7.4.8 Rendezvényszervezéshez használt bútorok

- ❖ szék (különböző borítással, egymásba rakható),
- ❖ karosszék (különböző borítással),
- ❖ bárszék,
- ❖ fotel,
- ❖ elnökségi asztal,
- ❖ elnökségi pult (beszélőpult),
- ❖ dohányzóasztal,
- ❖ asztal (különböző méretű),
- ❖ tárgyalóasztal,
- ❖ fogas (álló, guruló),
- ❖ szemétkosár,
- ❖ aktaszekrény,
- ❖ tolóajtós szekrény,
- ❖ hideg-melegvizes mosogató,
- ❖ hűtőszekrény,
- ❖ raktári állvány,
- ❖ konzolos polc,
- ❖ dobogó,
- ❖ konyhaszekrény (alsó, felső, komplett),
- ❖ vitrin,
- ❖ tárló,
- ❖ +pultvitrin,
- ❖ kordon láb,
- ❖ kottapult,
- ❖ kottatartó állvány,
- ❖ zongora stb.

7.4.9 Dobogók, posztertáblák

A különböző rendezvényeknél (pl. divatbemutatók, műsoros estek) jól használhatók a 30, 60, illetve 90 cm magasra állítható dobogók, amikhez lépcsőt lehet illeszteni.

A 160 cm magas, 120 cm széles posztertáblák (kiállítási installációs táblák) alkalmasak arra, hogy felületükre ragasztással vagy felszúrással papírokat, kisebb tárgyakat illesszünk. Használhatók arra, hogy plakátokat, jelzéseket helyezzünk el rajtuk.

7.4.10 Információs és betűrendszerek

A nevek, cégnevek kiírásához asztalokra és azok előlapjára helyezhető, illetve mennyezetről függeszthető, gumibordás, mágneses betűk kellenek.

Egyéb információkat az alkalomra készített táblákon helyezhetünk el.

Az utóbbi években létrehozott rendezvény helyszíneknél az üléstermeken kívül a zárt láncú tévéadás útján monitorokon lehet nyomon követni a teremben zajló eseményeket.

7.4.11 Zászlók

A nemzetközi ülésekhez mennyezetről belógatott, zászlórúdca állított vagy asztali kis zászlókat szokás dekorációként - és a diplomácia szabályai szerint - kitenni. Kínosan ügyelnünk kell a helyes zászlók kiválasztására.

A technika szinte követhetetlen tempójú változásával egyre újabb és tökéletesebb technikai berendezések, ötletes kiegészítő ajánlatok jelennek meg a piacon.

7.4.12 Egyéb eszközök (teljesség igénye nélkül)

- ❖ tolmácsberendezések,
- ❖ szavazógép,
- ❖ számológép,
- ❖ személyhívó,
- ❖ adó-vevő rádió,
- ❖ diktafon,
- ❖ iratmegsemmisítő,
- ❖ iratfűző gép,

hőkötségép.

8. fejezet

8. A RENDEZVÉNYSZERVEZÉS FOLYAMATA

Alapozó ismeretek

8.1 Tolmács, tolmácsolás

A nemzetközi részvételű üléseken szükség van arra, hogy a résztvevők megértsék az előadókat és hozzászólókat.

Egyes szakmákban kialakult a leginkább használatos szaknyelv és szakzsargon, amit a többség - jól-rosszul - beszél. Emiatt a megrendelők egyre inkább hajlanak arra, hogy a nemzetközi konferenciákon is mellőzzék a tolmácsolást, és egyetlen közös nyelvet jelöljenek ki munkanyelvként.

Ezt a tendenciát erősíti a tolmácsberendezések drágasága, szaknyelvet tökéletesen beszélő tolmácsok magas bére és egyéb költsége.

Az egynyelvű nemzetközi üléseknek nagy a veszélye. A tanult nyelv ismerete nem mindenkinél párosul annak magabiztos tudásával. Ha valakinek a nyelvre, annak megértésére kell koncentrálnia, hamar elfárad, munkabírása és kommunikációs készsége csökken. Ez szélsőséges esetben - különösen ha valaki titkolni akarja nem tökéletes nyelvtudását - oda vezethet, hogy az illető inkább lemond a konferencián való személyes megjelenésről, és az utólagosan kézhez kapott anyagokat otthon szakfordítóval lefordíttatja saját anyanyelvére. Így elvesz a kongresszusok, konferenciák legnagyobb haszna: a személyes kontaktus megteremtése, kapcsolat kialakítása és ápolása.

8.1.1 Szinkrontolmácsolás

A tolmácsolás leggyakoribb módja a szinkron vagy szimultán tolmácsolás, ami annyit jelent, hogy az előbeszéddel egy időben történik a fordítás. A tolmács egy speciális helyiségben, a tolmácsfülkében vagy -kabinban ül, fülhallgatón keresztül hallja a szöveget és annak fordítását mikrofonba mondja, amit a hallgatóság saját fülhallgatóján keresztül fog. A technikai berendezéstől és a tolmácsok számától függően egyidejűleg ugyanazt a szöveget több nyelvre is lehet fordítani. Gyakran fordul elő, hogy a több

nyelvre történő szinkrontolmácsolásnál van egy közbülső, közvetítő nyelv, amiről a tolmácsok továbbfordíthatnak. Ez a végső fordítást torzíthatja.

8.1.2 Konszekutív tolmácsolásnak

nevezzük azt, amikor a beszélő szavait egyes gondolatsorok elhangzása után a tolmács más nyelven megismételi. Ilyenkor a jelenlévők meghallgatják az eredeti és a lefordított szöveget is. Ez esetben a beszélő és a tolmács nagy összhangjára van szükség, hogy a fordítandó szöveget a tolmács meg tudja jegyezni, és azt emlékezetből más nyelven visszaadni.

Bármelyik is legyen a tolmácsolás módja, tudnunk kell, hogy ez nagyon fárasztó és nehéz munka. Eleve feltételezi két nyelv tökéletes, anyanyelvi szintű ismeretét. Ezen túlmenően a tolmácsnak mindkét nyelven pontosan ismernie kell az adott szakma speciális nyelvezetét, meg kell értenie az esetleg nem anyanyelvén beszélő illető nyelvi tévelygéseit és hibáit, és az elhangzottakat jó nyelvtani szerkezetben, értelmesen kell lefordítania. Alapfeltétel a tökéletes koncentrálókéességét és a gyorsaság; amit hall, azonnal másik nyelven kell mondania.

A tolmácsoknak a munka során nyugodt munkakörülményekre és jó technikai berendezésekre van szükségük.

8.1.3 A tolmácsfülke

méreteit, berendezését, megvilágítását, temperálását nemzetközi előírások szabályozzák. A tolmácsoknak a fülkéből látniuk kell az előadót. A kabin mellett szokás a tolmácsok számára pihenőhelyiséget is berendezni, ahol felkészülhetnek, frissítőket, kávét fogyaszthatnak.

A szinkrontolmácsok párban dolgoznak, és viszonylag rövid időközönként, kb. 20 perces blokkokban váltják egymást. Vannak, akik oda-vissza fordítanak, és olyanok is, akik csak tanult nyelvükről anyanyelvükre.

8.1.4 A technikai berendezés

magában foglalja a mikrofonokat, erősítőket és fejhallgatókat. Állandó technikai ügyeletet kell biztosítani, és lehetőség szerint - a technika ördögére is számítva - tartalék készülékek szükségesek.

A szakmai előadásoknál lehetőséget kell adnunk a tolmácsoknak az írásos anyagok előzetes átolvasására, esetleg az előadóval való konzultációra. A tolmácsok nem a szavakat, hanem a gondolatokat fordítják: át kell venniük az előadó stílusát, sajátos szóhasználatát is. Ezért nem szerencsés dolog a rögtönzés, jobb, ha azt el tudjuk kerülni.

Amennyiben az előadó diát, filmet vetít, hasznos, ha a tolmácsok azt előre megtekinthetik. Az előadók gyakran olyan megjegyzésekkel kísérik a látottakat, amely szavak és utalások a vizualitás hiányában a tolmácsok számára a kabinban nem érthetők.

A szövegeket felolvasók gyakran elfelejtkeznek arról, hogy a beszéd gyorsaságát a tolmács nem tudja követni. Az előadó ismeri saját szövegét, a tolmácsnak pár másodpercbe telik, míg megérti. Egyes nyelvek nyelvtani struktúrája, a szavak hosszúsága, a kifejezés módja jelentősen különbözik egymástól, és a pontos fordítást ez is nehezíti. Kimutatták, hogy az ideális beszédgyorsaság 40 sor 3 perc alatt elmondva.

8.2 Hostessek, hostok

A konferenciákon a háttérben dolgozó tolmácsok és hivatalos fordítók mellett idegen nyelveket beszélő hostessek és hostok is dolgoznak a vendégek mellett.

Feladatunk a háziasszony és házigazda szerepének betöltése, az apróbb ügyintézés, szervezési és technikai feladatok ellátása, információadás, a vendégek - munkával kapcsolatos - kéréseinek teljesítése.

Sokat számít a megjelenésük, általában jó benyomást kelt, ha cégük egyenruhájában dolgoznak. Kedvességük, segítőkészségük eredményeképpen a rendezvény olajozott gépezethez hasonlóan tud lebonyolódni.

A nagy létszámú vendégségekkor a sokféle vendéggondozói munkát a vendéglátó házigazdák már a régi időktől kezdve "leosztották". A hostess - mint fizetett, hivatásos házigazdai munkakör betöltője - Európában, az angol szállodákban jelent meg a XIX.-XX. században.

A fejlett piaci szemléletű országokban hamar felismerték a vendéglátói stílusból adódó profitnövelő lehetőségeket. A partnerekkel, ügyfelekkel, vevőkkel mind figyelmesebb bánásmódra külön kiválasztott személyeket kezdtek alkalmazni. (Az USA-ban elnevezésük: professional hostess, tükörfordítással hivatásos házigazda). Ma már nemcsak hostessek, de hostok, azaz férfi hivatásos házigazdák is dolgoznak nemcsak a gazdasági, turisztikai területeken, de a közéleti, politikai, kulturális, tudományos, sport stb. rendezvényeken is.

8.2.1 A hostessmunka a következő területeken ajánlott:

- ❖ operatív kapcsolati tevékenységek segítése valamennyi turisztikai kínálatban,
- ❖ közéleti, társadalmi, politikai, tudományos stb. programokon, rendezvényeken, vásárokon, kiállításokon,
- ❖ intézmények és gazdasági célú vállalkozások PR munkájában,
- ❖ személyi szolgáltatások, ügyintézés, kísérés, védelem, időszakos titkári feladatok területén,
- ❖ közigazgatási, önkormányzati munkában,
- ❖ országos programokon, ünnepeken, nemzeti jó hírünk, imázsunk kialakítása érdekében,
- ❖ példamutatás és aktív közreműködés a civil lakosság vendéglátói viselkedéskultúrájának javításában.

8.2.2 A hostess munkaköre az alábbi területekre terjed ki:

A vendég tájékoztatása

a) kötelező alaptájékoztatás

- ❖ bemutatkozás és a megbízásról való tájékoztatás,
- ❖ a megbízó vendéglátó "bemutatása",
- ❖ a vendégség céljának, programjának ismertetése,
- ❖ a látogatás helyszínének (ország, város, intézmény) ismertetése,
- ❖ minden egyéb, fontos tudnivaló elmondása;

b) a vendégi érdeklődése szerinti tájékoztatás

- ❖ a helyi, népi, nemzeti viselkedésről, szokásokról,
- ❖ az ideiglenes tartózkodásra vonatkozó és egyéb, érvényes kötelezettségekről,
- ❖ vám és pénzügyi, jogi, közlekedési stb. előírásokról,
- ❖ az ország politikai, társadalmi, gazdasági berendezkedéséről (pártosság és egyéb érzelem nélküli tárgyilagossággal),
- ❖ közszolgáltató és közbiztonsági intézményeink megtalálásáról,
- ❖ közlekedésről: helyi, belföldi, nemzetközi menetrendek és tarifák, gépkocsiforgalommal kapcsolatos információkról,
- ❖ beszerzési, vásárlási és szolgáltatási lehetőségekről, hazai piaci, üzleti stb. viszonyokról,
- ❖ étkezési, kulináris specialitások elérhetőségéről,

- ❖ kulturális, szórakozási, sport, rekreációs stb. lehetőségekről,
- ❖ a helyi természeti, földrajzi, történelmi, művészeti, települési nevezetességekről,
- ❖ naprakész tájékoztatás a hazai és a nemzetközi politikai és közéleti történésekről.

8.2.3 A hostess speciális munkafeladatai:

- ❖ **transzferálás:** a vendég kísérő szállítása az egyik célprogram helyről a másikra,
- ❖ **fogadás, búcsúztatás, ünnepélyes, olykor szertartásos aktusok,** amelyet viselkedési és tárgyi szokások (pl. virág, ajándék) kísérnek,
- ❖ **irányítás, terelő propaganda** (helyhez kötött vagy mozgó) célja a vendégek, látogatók adott helyre való terelése, mozgósítása,
- ❖ **regisztrációs munka:** a vendégek, résztvevők programon belüli szolgáltatása, informálása,
- ❖ **standmunka:** a belső standmunka a tárgyaló felek komfortjának biztosítása, kiszolgálása, a házigazda kommunikációjának támogatása (fax, telefonkezelés stb.), a külső munka a közönségkapcsolatok szervezésére irányul,
- ❖ **díszelgés:** a programok ünnepélyességét szolgáló dízsorfal, díszőrség,
- ❖ **felvezetés:** a kijelölt személyeknek, díszvendégeknek járó "elővezetés", amikor a hostess a felvezetett előtt haladva utat biztosít,
- ❖ **személykísérés:** a megbízó meghatalmazásával személyes gondoskodás,
- ❖ **operatív készenléti szolgáltatás:** minden olyan kisegítő tevékenység (pl. tombola szervezés, ajándékosztás stb.), amely egy rendezvény váratlan "aprómunkáját" jelenti,
- ❖ **demonstrálás, promóciós munka:** áruk, termékek használati bemutatása (kóstolók, konyhai eszközök stb.),
- ❖ **direkt kapcsolatgondozás:** ünnepi üdvözlések, DM levelek küldése, tisztelgő látogatások, emlékeztető ajándékok küldése.

A hivatásos házigazda, a hostess munkája rendkívül felelősségteljes és megterhelő, mivel a következő követelményeknek kell megfelelnie:

- ❖ kiváló kapcsolatteremtő képesség, művelt magatartás,
- ❖ vendéglátói ismeretek,
- ❖ naprakész tájékoztatási készség,
- ❖ a korszerű kommunikációs eszközök alkalmazásképes ismerete,

- ❖ jó testi és lelki alkalmazkodóképesség, terhelhetőség,
- ❖ biztos önszabályozás és céltudatos önmegtervezés képessége,
- ❖ készenlét a váratlan helyzetek kezelésére, az ön és mások védelmére,
- ❖ széles körű műveltség,
- ❖ az ön-, a megbízói és a nemzeti identitás harmonikus vállalása.

A hostess nem rendezvényszervező, és nem tolmács. Mindkettő önálló képzettséget kívánó munkakör. Csak a saját és a rábízott hostessek munkáját hivatott megszervezni. Verbális kultúrája - mind az anyanyelvi, mind az idegen nyelvi - a speciális vendéggondozói feladatok (klasszikus házigazdai) mind jobb végzését szolgálja. Továbbá az intim szolgáltatások sem tartoznak a feladatai közé.

Alkalmazásának feltételeit, jogait és kötelezettségeit célszerű az alkalmi megbízásoknál eseti szerződésben, folyamatos munkaviszonyban pedig részletes munkaköri leírásban lefektetni.

Tekintettel arra, hogy ez a munkakör új szakma bevezetését is jelenti, célszerű feladatait a munkatársakkal is ismertetni. Továbbá munkaképessége és teljesítménye érdekében fontos a munkaközi pihenőhelyéről (sminkjavítás, cipő csere, harisnyaváltás stb.) minden esetben gondoskodni.

Utolsónak, de nem utolsó sorban néhány szóban kell szólni a hostess munkaöltözetéről. Az öltözködés alapelve a protokoll-öltözködésnek megfelelően elegáns, diszkrét, az alkalomnak megfelelő legyen. Feltűnő divatékszerek, térden felül érő szoknya, sportos és farmerviseletek, sportos és avantgárd cipő, áttetsző, ujjatlan, dekoltált ruhák a vendégfogadásban nem ízlésesek, sporteseményen kívül a pantalló sem ajánlott. Harisnya hordása télen, nyáron követelmény. Legkívánatosabb az egyezményes, munkához variálható egyenruha viselete.

Ide tartozik a frizura és a smink is. A hostess munkához a legelőnyösebb a föl- vagy hátratűzött, rendezett frizura, amely jól láthatóvá teszi a kommunikációhoz olyan nélkülözhetetlen arcot. A smink túlzások nélküli, természetes hatású legyen, ez különösen a nappali megvilágításnál lényeges. A hosszú, röpködő hajtincsek és a túlfestett szem és száj feltűnést keltenek, kihívónak tűnnek, ami a hölgy vendégekre általában negatívan hat, míg a férfiakat zavarba hozhatja. A hivatásának elkötelezett hostess megjelenése szerény, harmonikus, bizalmat keltő, nem a külsőségekkel, hanem személyisége belső sugárzásával hat a környezetére.

8.2.4 A vendég ellátása, kényelmének biztosítása

- ❖ előzetes informálódás a vendég igényeiről, szükségleteiről, a kapcsolatfelvételkor informálódni az előzőkről,
- ❖ szállásról, étkezésről, higiénés szükségletekről, utazásról gondoskodni, megrendelni, ellenőrizni, a hiányokat pótolni,
- ❖ a vendéglátás valamennyi eleméről (dologi, személyi) gondoskodni.

8.2.5 A vendég kísérése, kalauzolása, vezetése

a) kísérés

- ❖ biztonsági (személyének és értékeinek védelmére)
- ❖ alternatív (kérésének megfelelően)
- ❖ szükséges (gyermek, öregek, rokkantak, betegek esetében)
- ❖ készenléti (ügyeinek intézéséhez, segítség biztosítására)

b) kalauzolás

- ❖ a vendég által ismeretlen, vagy nehezen megtalálható célhelyre irányítása, eligazítása

c) vezetés

- ❖ vendégvezetés, idegenvezetés (természeti, kulturális, földrajzi, művészeti értékek tervszerű, programozott bemutatása)
- ❖ felvezetés (ünnepélyeken VIP személyek útbaigazítása a célhelyhez)

Közreműködés a vendég ügyeinek intézésében

- ❖ előkészítés (informálódás, dokumentumok előkészítése, idő és programegyeztetés)
- ❖ bonyolítás (a vendég és a megbízó felhatalmazásának megfelelően)
- ❖ ellenőrzés (időpontok, megállapodások betartása, tartalmi célok érvényesülése stb.)
- ❖ képviselő (a vendég vagy a megbízó meghatalmazása szerint)

8.2.6 A vendég szórakoztatása

- ❖ társalgás
- ❖ programszervezés

- ❖ program-közreműködés (kísérés, a megbízó képviselője, helyettesítése)

8.2.7 A vendég védelme

- ❖ erkölcsi védelem (megkülönböztető bánásmód, ünneplés, a másság elfogadtatása, az emberi méltóság biztosítása)
- ❖ emberjogi védelem biztosítása (szabad mozgás, véleménynyilvánítás, személyiségi jogok, adatvédelem, magántulajdon- és titokvédelem)
- ❖ veszélyes környezetben vagy veszélyeztetettségében őrző-védő kíséret biztosítása

8.3 Sajtókapcsolatok

8.3.1 Sajtókommuniké

A sajtókommuniké pár soros, maximum egyoldalas, szigorúan a tényekre szorítkozó, egyértelműen és világosan megfogalmazott híranyag, aminek alapján a címzett médium szerkesztősége eldönti, hogy foglalkozik-e a témával. Csak fontos, érdeklődésre számot tartó dolgokról szabad sajtókommunikét kiadni. Összeállítása közben az olvasó/hallgató/néző helyébe kell képzelni magunkat: az adott lap, műsor jellegét, olvasó- vagy nézőtáborát figyelembe véve vajon kell-e a tájékoztatásukhoz ez az anyag? A hírügynökségek folyamatosan ontják a szerkesztőségeknek a híreket, ehhez jönnek az egyes vállalatok, cégek saját kommunikéi.

Lássuk, mit és hogyan kell ennek érdekében tennünk:

- ❖ Rögtön az első bekezdésben ismertessük a lényeges adatokat.
- ❖ Világosan, rövid mondatokat fogalmazunk.
- ❖ Használjunk idézeteket fontos emberektől.
- ❖ Ha utalunk egy könyvre, kiadványra, azt mellékelni kell.
- ❖ Ha egy közelgő eseményre utalunk, a hírt annyi idővel korábban adjuk ki, hogy a szerkesztő elküldhesse egy kollégáját, aki majd tudósít.
- ❖ Csak aktuális címlistával dolgozzunk. Ha címzettünk már rég nem ott dolgozik, a kommuniké a feledés homályába vész: alapvető udvariasság tudnunk, ki a posztban lévő felelős személy.
- ❖ Sose használjunk túlzó jelzőket, lelkes, ám nem igaz figyelemfelkeltő szavakat. Ha azt írjuk, pl. hogy a hír "exkluzív", a szerkesztő joggal hiheti, hogy csak őt tiszteljük meg vele.

- ❖ Feleslegesen ne küldjünk méregdrága fotóanyagot. Inkább csatoljunk egy válaszkártyát: kérnek-e?
- ❖ Mindig tüntessük fel a dátumot, és azt, hogy az adott témában (pl. XY rendezvény) ez hányadik kommunikénk.
- ❖ A híranyag végére írjuk oda, ki ad további felvilágosítást, milyen címen és telefonszámon.

8.3.2 Sajtókonferencia

A sajtókonferencia megelőzhet egy eseményt (ekkor bejelentjük, jelezzük a programot), illetve az alatt is sor kerülhet rá (itt jelen lehetnek a konferencia, kiállítás résztvevői is). Ez a mondanivalótól függ.

A meghívottak köre általában jóval szélesebb, mint ahányan eljönnek. Előzetesen tudnunk kell, hogy minden - általunk fontosnak tartott - médium képviselője jelen lesz-e. Ezért érdemes telefonon is megerősíteni meghívásunkat.

Ha az újságíró visszaigazolja jelenlétét, akkor is csak a lehetőséggel számoljunk, hogy ott lesz. Mindig közbejöhetnek fontosabb események és hírek. Sértődés helyett küldjük el faxon a sajtótájékoztató írásos anyagát.

Sajtókonferenciát a délelőtti órákban tartsunk, hogy a napilapok újságírói még visszaérkezessenek szerkesztőségeikbe, és a másnapi számba leadhassák az anyagot.

Készítsük el a sajtótájékoztató forgatókönyvét. Pontosan rögzítsük, ki hol ül, ki mikor és mit mond stb.

A sajtótájékoztatón maximum 3 személy beszéljen, ne többet, mint egyenként 6-8 percet. Különben az esemény hosszúvá és unalmassá válik, és az újságírók elmennek. Az előadóknak nem szabad megismételniük a leírt szöveget.

A szóban közölteket egészítsük ki írásos háttér-információval is: készítsünk sajtómappát. Ebbe figyelmességünk jeleként tegyünk néhány jegyzetlapot is.

Ne erőltessük a kérdéseket, és ne buzdítsuk a jelenlévőket közhelyekkel.

Tartsuk számon a megjelenteket, vezessünk jelenléti ívet; ez jó alkalom sajtólistánk kibővítésére vagy pontosítására, névjegyek begyűjtésére is.

8.3.3 Maszkota

Maszkota: a rendezvény logója, figurája, mely megjelenhet mindenkor és mindenhol. Ez csak a rendezvényé, emléktárgy, mely mindig a rendezvényre fog emlékeztetni.

Jellemzően színesnek kell lennie.

Gyermeki világ alakja legyen stilizálva (rég, gyermekkori emlékeket hív elő és ez barátságos, jó érzést kelt).

Lehetőleg ne emberi figura legyen.

Inkább íveltebb, gömbölyded formák legyenek túlsúlyban.

Úgy kell tervezni, hogy a legkülönbözőbb anyagból és méretben is lehessen gyártani (könyv, kulcstartó stb.)

Használati tárgyat is lehessen készíteni belőle.

Nagyobb létszámú, több napos rendezvényre feltétlenül szükséges elkészítése, ez akár jó üzlet is lehet (pl. Olimpiák), vásárolható, hazavihető (pl. hátizsák, póló).

Nagyobb rendezvényeknél a jogvédelem is nagyon fontos.

8.4 Gasztronómiai alapismeretek

Az étkezés életszükséglet, s így törvényszerű, hogy a történelmi idők óta szertartások kapcsolódtak hozzá, s az étkezés is a ceremónia eszközévé vált. Az ízlés és az étkezési formák a kulturális és a technikai fejlődés folyamán lényegesen átalakultak és ma is változnak. Az ételek és italok összeállításában is kialakult egy nemzetközileg elfogadott rend, de mindenhol megmaradtak bizonyos - esetenként különbséget jelentő - helyi, nemzeti sajátosságok.

A főétkezés (ebéd vagy vacsora) az európai kultúrkör szerint legalább 3-4 fogásból (munkaebéd), vagy 5-6 fogásból (vacsora; díszétkezés) áll. Afrikai és ázsiai országokban a fogások más jellegénél fogva számuk is jóval nagyobb lehet.

Az etikett történelme ismer olyan fényes lakomákat, amelyek menüjét a résztvevők 8 óra alatt sem voltak képesek végigenni; ez manapság már semmiféleképpen sem jelent követendő példát.

8.4.1 A menü összeállítása

során az alábbi fogásokból lehet válogatni:

❖ **előétel**

(mindig a leves előtt: kaviár, füstölt lazac, grapefruit, vegyes ízelítő),

❖ **leves,**

❖ **előétel**

(mindig a leves után következnek a meleg előételek),

- ❖ főétel (hús, hal), megfelelő körítéssel, salátával (nagyon ünnepélyes étkezéseken kétféle főétel is adható; a salátát egyes országokban külön fogásként szolgálják fel),
- ❖ sajtok (a desszert előtt, pl. Franciaországban, de a desszert után Angliában),
- ❖ édesség, desszert, fagylalt, parfé, torta, speciális készítmények (rétes, somlói galuska), vagy/és
- ❖ gyümölcs (vagy gyümölcssaláta, kompót), - kávé, esetleg tea (az étrendhez tartozóan!).

Az egyes kategóriákon belül is növelhető a fogások, ételféleségek száma, de az ma ritkán fordul elő.

8.4.2 Az ételek sorrendjének

összeállításakor a történelmileg kialakult gasztronómiai elveket kell követnünk:

- ❖ a menüsorban kínált ételféleségek különböznek egymástól, és alkalmi megítélés szerint tartalmazznak (mértéktartóan) hazai specialitásokat (de azonos alapanyagból készült körítés vagy mártás csak egyszer szerepelhet);
- ❖ ha a menüben kétféle húsetel szerepel, ezek nem lehetnek egymeműek;
- ❖ fehér húsnak számít a galamb, a csirke, a szárnyasok, a borjú, a bányász;
- ❖ barna húsnak számít a marhahús, a sertéshús, a vadhús.

8.4.3 Az italkínálat

meghatározásánál a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- ❖ az aperitif feladata az étvágygerjesztés, ezért rendszerint tömény italt (cseresznye-, barack-, körtepálinka), koktélt, Martinit, Cinzánót kínálnak (kocsival érkezetteknek persze üdítőitalt, de sosem szénsavasat);
- ❖ az előételhez száraz, fehérbor illik;
- ❖ a leveshez,
- ❖ ha az előétel megelőzi, nem jár külön ital;
- ❖ ha az előétel nem előzi meg, esetleg sört kínálhatnak (régente a leveshez szorbetet adtak, mondván, hogy a forró leve a gyomrot lehűtse, előkészítse a többi fogásra - lehet, hogy innen származik a sör kínálása?);

- ❖ a halhoz savanykás (ez a jelző a vendéglátóiparban nem használatos) vagy félszáraz (demi-sec) bor jár, a hal és a mártás elkészítésétől függően;
- ❖ fehér húshoz édeskés, fehér pecsenyebort adnak, vagy vörösbort;
- ❖ barna húshoz magas szesztartalmú (nehéz) vörösbort illik;
- ❖ a sajthoz rendszerint könnyű vörösbort kínálnak (a borok meghatározása egyes nyugat-európai országokban - pl. Franciaország, Hollandia - egészen kifinomult ízlést követethet);
- ❖ a desszerthez édes (likőr- vagy aszú-) bort, illetve pezsgőt kínálnak;
- ❖ az étkezés befejezése után (vagy a kávé mellé) szoktak konyakot kínálni, ez a "pousse-café" (de a desszerthez kínált bor vagy pezsgő kínálása után már nem).

8.4.4 A borfajtákat

legalább főbb csoportok szerint - ismerni kell ahhoz, hogy az ételekhez megfelelő választékot állapítsunk meg. A legáltalánosabb osztályozás:

- ❖ cstersavtartalmú vörösborkok,
- ❖ száraz fehér borkok,
- ❖ édeskés, könnyű fehér vagy vörösborkok,
- ❖ édes vagy likőrborkok,
- ❖ aszúborkok (magas szesz- és cukortartalommal),
- ❖ pezsgőborkok.

A borkoknak természetesen számtalan változata és fajtája van szagtól, tájjellegtől, évjárattól függően, rendelésnél legcélszerűbb az étterem szakembereitől ajánlatot kérni.

8.4.5 Az italok hűtéséről tudni kell:

- ❖ a tömény szeszes italokat célszerű hűtve (és hűtött pohárban), 10-12 °C fokon kínálni, de lehet szobahőmérsékleten, kb. 15-20 fokon is;
- ❖ a sört 8-10 °C fokos hőmérsékleten kínálják, északi országokban télen sörmelegítőt adhatnak a hideg sörhöz;
- ❖ a fehér borkokat 8-14 fokosra hűtik le, nyáron esetleg néhány fokkal hidegebben, számítva arra, hogy a pohártól és a felszolgálás alatt kicsit felmelegedik; szokásos a fehér borkokat fokszámukkal azonos °C fokon kínálni;
- ❖ a vörösborkokat szobahőmérsékleten, kb. 18 fokon szolgálják fel;

- ❖ a pezsgő jéghidegen fogyasztandó, ezért étkezés közben is hűteni kell (pezsgősvödörben, jégben).

Az ital felszolgálásának néhány alapszabálya:

- ❖ minden italt lehetőleg a vendég előtt kell felbontani;
- ❖ a borospoharat sosem töltik tele;
- ❖ a borra rátölteni szabad,
- ❖ a sörre viszont nem (még ha otthoni vendéglátásnál, különösen baráti, bizalmas körben szokásos is a "feltupírozás", hogy a sörnek habja legyen).

Vannak persze más szokások is, mint "addig nem töltök magamnak, amíg ki nem iszod a poharad", ami jól is hangozhatna, ameddig nem az italfogyasztásra való unszolásnak, sőt erőszakoskodásnak számít.

8.5 Gasztronómiai szolgáltatások

8.5.1 Reggeli

- a) A szállással együtt jár. Nem kell "külön" foglalkozni vele.
- b) A rendezvény helyszínén biztosítjuk, főleg egy-egy cég által szervezett rendezvényeken, melyek csak 1 naposak és sokan messzebből, vidékről stb. érkeznek, így nem tudnak otthon reggelizni. Nem a hagyományos választékot kell biztosítani.

8.5.1.1 Szállodai reggelik

1. Egyszerű reggeli: reggeli ital (tea, tejes italok, kakaó stb.); cereáliák (kenyér, zsemle, kifli stb.); vaj, jam, méz.
2. Komplet reggeli: reggeli ital, az egyszerű reggeli kiegészítéseként felvágottak, sajtfélék és juice is (ez lehet frissen facsart vagy hígítandó citruskoncentrátum gyümölcshússal).
3. Bővített komplet reggeli: igen időigényes, ezért csak nyugodt, ráérős körülmények között fogyasztható.

Gabonapehely, müzli tejjel vagy joghurtfélével, juice, finompékáru is lehet, különböző ízesítésű toastok, felvágott, tojásétel, hideg sült, gyümölcs vagy befőttféleség, kávé.

4. Büféasztalos vagy svédasztalos reggeliztetés:

sokan alkalmazzák a nagy szállodáktól a kis panziókig.

Önkiszolgáló rendszerű. Széles választékot kell biztosítani. Reggeli italok, tejes italok, juice-ok tartályokban (így többet fogyaszt esetleg, de akkor nem iszik, pl. tejes italt; a költség nem növekszik). Felvágottak, sajtfélék, joghurtok, gabonapelyhek, meleg tojásételek (önálló elkészítést is lehet biztosítani), főtt tojások (tojásmelegítő vagy időbeállító önkiszolgáló tojásfőző-gép segítségével), lecsószerű egytálételek, frissen, helyben pirított kenyér, gyümölcs.

8.5.1.2 A rendezvény helyszínén

Tanácskozás előtti kis büfé: kávé, tea, üdítőitalfélék, pogácsák, apró sós sütemények (ezek kelendőbbek reggel, mint az édesek).

8.5.2 Kávészünetek

A rendezvény konkrét helyszínén (ülésteremben) felszolgálva. Többnyire titkárnők szolgálják fel a tárgyalóteremben. Nem ajánlott, sok probléma van vele, más megoldások javasoltak.

Problémák 5-10 perccel a kezdés után, amikor a leglényegesebb bevezetők, tájékoztatók hangzanak el, megjelennek a titkárnők, hogy felszolgálják a kávékat. Ez elvonja a résztvevők figyelmét, automatikusan mindenki őket figyeli. Nem szakképzett felszolgálók. A kávéscsészék a tárgyalóasztalon maradnak, szennyeződéseket okozhatnak. Ha a titkárnők leszedik a használt edényt: ez újra elvonja a figyelmet. Sokan rá szeretnek gyűjtani a kávéhoz és ezt egy zárt teremben esetleg nem tehetik meg.

Megoldás

Szünetekben felszolgálni a kávékat. Hosszabb megbeszélések esetén amúgy is be kell iktatni a szüneteket.

8.5.2.1 Szünetekben

Két formája lehet:

- a) A felszolgáló vagy kiszolgáló személyzet folyamatosan körbekínálja.
- b) Kávéztató asztalok, pult segítségével, ezeket frekvenciált helyen kell felállítani. Más italokat is fel lehet szolgálni. Nem minden szünetben, hanem csak főétkezések után kap kávékat a vendég.

Kuponos rendszer

Kuponokat adunk a vendégeknek, melyek adott mennyiségre szólnak. A vendégek elcserélgethetik. A kuponok alapján, utólagosan el lehet számolni a vendéglátóval. A szerződésben egy minimumot ki kell kötni, melyet a megrendelő mindenképpen ki kell, hogy fizessen, akkor is, ha a vendégek nem fogyasztották azt el. Fontos, hogy a kupon ne legyen hamisítható, és ne lehessen visszaélni vele elszámoláskor.

8.5.3 Italfelszolgálás

Többnyire üdítők felszolgálása.

Módjai:

- ❖ körbekínálással,
- ❖ önkiszolgálással,
- ❖ helyszínen (az ülésteremben) önkiszolgáló (Magyarországon még nemigen van gyakorlata).

Komolyabb eszköztárat kell alkalmazni. Az üdítőket hidegen kell tartani. Ha üvegeket osztunk ki: nyitót is kell biztosítani (ez zajos, sziszeg, elvonja a figyelmet). A papírdobozos üdítő sem jó. Kancsókba illik kitölteni, de akkor olyan kellene, melynek lecsukható fedele van és hidegen tartja az italt. (Ezek drágák.) Az 1-2 literes üdítők túl nagyok. Műanyag dobozok: jéggel tölthetők és ebben állnak az üdítők az asztalon. Étjég: tartó vödörben. Ezekben 2-2,5 óráig nem olvad el a jég, szünetben pedig feltölthető. A duplafalú, izolált még tovább kitart.

Kellenek: poharak, tálca, poháralátét (bútorkímélő és olcsó).

8.5.4 Ebéd

Hideg csomagot csak utazásra, és speciális csomagolásban (egymásba összehajtható dobozokban, semmiképpen sem papírzacskóban) illik adni.

Meleg ételek felszolgálása lehet:

Szállodai rendezvény esetén (ha a rendezvény a szálló különtermeiben zajlik) hagyományos éttermi felszolgálással. Több száz fő is étkezhet így.

A vendégeket nem ajánlott időben turnusokra osztani, mert az elosztás igazságtalan, a később étkezők türelmetlenek, az utolsó turnusban étkezőknek már nincs ideje ebéd után egy kis pihenőre. Térben azonban csoportokra lehet osztani a résztvevőket, sőt néha ez az egyetlen megoldás (pl. rendezvény a BS-ben: egy turnus étkezhet a BS-ben,

egy a Stadion Szállóban, egy pedig a Körcsarnokban). Ilyenkor a ruhatár biztosítása is kötelező. (A résztvevők fel-le öltöztetnek.)

8.6 Ültetett (álló)fogadás

8.6.1 Délután

Kávészünetek, uzsonnaszünetek. Figyelembe kell venni, hogy a kávéfogyasztás délutánra 50-40 %-ra csökken.

8.6.2 Esti étkezések

Fogadások: lehet nyitófogadás vagy záró fogadás (bankett). Az egyiket, pl. lehet a részvételi díjból, a másikat pedig a szponzorok pénzéből rendezni. A nyitófogadások általában preferáltabbak: ismerkedés kötetlenebb formában, meg lehet hívni fontos vendégeket, hogy ezzel is növeljék a rendezvény iránti érdeklődést, a rendezvény fényét. A fogadás lehet: állófogadás, ültetett fogadás, koktélparti, gardenparti.

Felhasználással történő vacsoraétkeztetés

Négyféle felszolgálási rendszer vehető igénybe:

- ❖ Angol felszolgálási rendszer. Az ételeket a konyhában a szakácsok tálakra tálalják és ezeket a felszolgálók kiviszik a vendéghez és itt szedik a felszolgálók a vendégek tányérjára az ételt.
- ❖ Francia felszolgálási rendszer. Az ételeket itt is tálakra tálalják, de már nem a felszolgáló, hanem a vendég szed magának.

Az angol és francia felszolgálási rendszer nagy időigénye miatt csak vacsoránál alkalmazott, mivel az ebédre általában relatíve csak kevés idő van.

- ❖ Svájci (vagy amerikai) felszolgálási rendszer (tányérszerviz). Az ételeket egyből arra a tányérra tálalják, melyről a vendég elfogyasztja.
- ❖ Orosz felszolgálási rendszer. A francia rendszerhez igen hasonló, csak az a különbség, hogy minden hideg ételt és fogást előre felkészítenek az asztalra (gyümölcsök, saláták, desszertek stb.). Így egy gazdag lakoma érzetét keltik a vendégben. A rendezvényszervezésben nemigen alkalmazzák ezt a rendszert.

8.7 Tájékoztató füzetek

A tájékoztató füzetnek tartalmaznia kell:

- ❖ A rendezvény pontos helye, ideje;
- ❖ Fontos címek, telefonszámok;
- ❖ Ki a rendezvény fő védnöke;
- ❖ Ki a kongresszus elnöke, titkára, főtitkára (tudományos);
- ❖ Szponzorok (vagy a füzet elejére, vagy a végére kerülnek);
- ❖ Általános köszöntő a szervezők részéről, a rendezvény céljának megfogalmazása;
- ❖ A vendéglátó ország bemutatása (vázlatosan);
- ❖ Vízum, az országba történő belépés feltételei;
- ❖ Közlekedés, azaz hogyan érheti el a meghívott az adott várost, illetve a városon belül a rendezvény helyszínét;
- ❖ Közbiztonság;
- ❖ Pénznem, a forgalomban lévő címletek, pénzváltási lehetőségek, bankok, hitelkártya elfogadás lehetőségei;
- ❖ Vásárlás, vásárlási lehetőségek: az üzletek nyitva tartása, a rendezvény helyszínének közelében hol lehet vásárolni, drága és olcsó helyek, esetleg szervezett bevásárló út, intelmek;
- ❖ Részletes program: táblázatba szerkesztve, hol és mikor van plenáris ülés és szekcióülés;
- ❖ A rendezvény hivatalos nyelve;
- ❖ A füzetet angolul és a befogadó ország nyelvén kell elkészíteni;
- ❖ Van-e tolmácsolási lehetőség;
- ❖ Tájékoztató a recepció irodáról: működik-e és ha igen, akkor hol, mikor van nyitva és milyen szolgáltatásokat nyújt;
- ❖ Ad-e a rendező névkitűzőt;
- ❖ Van-e sajtóiroda: helyiség, melyet a sajtó használhat, és ingyenes-e;
- ❖ Van-e utazási iroda a környéken: programszervezés;
- ❖ Kiegészítő programok - árakkal, minimum és maximum hány fővel kerülnek megrendezésre. Ha ezt is megadjuk, előre fognak jelentkezni, nehogy lemaradjanak. (Jobban tervezhető);
- ❖ Ellátás. Mi az, ami a rendezvény költségeiben benne van, milyen egyéb étkezési lehetőségek vannak? A választási lehetőségeket előre közölni kell;
- ❖ Fakultatív programok részletes leírása, fakultatív kirándulások árai.

8.8 Fakultatív programok

- ❖ Városnézés
- ❖ Hajókázás
- ❖ Kirándulások a környékre, a környező városokba, műemlékekhez (pl. Duna-kanyar, Szentendre)
- ❖ Sportrendezvények
- ❖ Koncertek, opera, színházi előadások, mozi (lényeg: lehetőleg zenés legyen, kevésbé verbális)
- ❖ Kiállítások (művészeti vagy szakmai)
- ❖ Szakmai látogatások hazai intézményekhez
- ❖ Bevásárlás
- ❖ Fürdőlátogatás
- ❖ Sportolási lehetőségek (kedvezményes bérletek váltása)
- ❖ Étteremlátogatás, gasztronómiai élmények, hazai specialitások
- ❖ Borkóstoló, sörkóstoló, pezsgőkóstoló. Étkezéssel együtt is lehet.
- ❖ Cirkusz
- ❖ Éjszakai mulatók, bárók
- ❖ Kirándulás
- ❖ Kaszinók
- ❖ Múzeumok
- ❖ Golf
- ❖ Főzőtanfolyam (divatos manapság, szállodák, vendéglátóipari iskolák tartják, és elég magas az ára)
- ❖ Arborétum
- ❖ Lovaglás
- ❖ Vadászat
- ❖ Masszázs
- ❖ Sétarepülés
- ❖ Barlangászat
- ❖ Divat, kozmetika, fodrászat stb.
- ❖ Egyéb társasági összejövetelek

E címszó alatt foglalható össze minden eddig nem említett találkozó, program, hivatalos alkalom. Aligha kell itt olyan programokkal foglalkozni, mint a közös kirándulás, a

gyalogtúrától a hajókirándulásig vagy sétahajózásig, a horgászatig, vagy mint a közös külföldi kirándulás. Néhány speciális esetet azonban érdemes kiemelni, különös tekintettel arra, hogy ezek a magánéleti kapcsolatokon túlmenően hivatalos alkalomként is előadódhatnak és lebonyolításukhoz, vagy a rajtuk való részvételhez nem árt az egyéni felkészültség.

8.8.1 A borkóstoló

önálló program vagy egy kirándulás része. A leghangulatosabb olyan pincében rendezni, ahol a pincefolyosókon álló hordók megtekintésére is mód nyílik. Ebben az esetben az ital (és az ételkínálás is) szerény, a vendéglátás a pince megtekintése után külön helyiségben történik. A körülményektől függően meleg vagy hideg étkezés is szervezhető. A szervezés, lebonyolítás feladatai azonosak az éttermi vendéglátással, vannak azonban sajátos követelményei is, amelyeket azonban rendszerint a helyi szakemberekre bízhatunk, hiszen e téren óriási szakértelemmel és tapasztalattal rendelkeznek.

A borkóstolásban járatlanokkal célszerű ismertetni a program menetét (hányfajta bort kínálnak; a poharat nem kötelező kiinni; az el nem fogyasztott bort az asztalra tett boroskancsóba kell üríteni stb.). A borokat be kell mutatni. Ezt mindig a pincegazdáság, pincészet vezető munkatársára, vagy a pincemesterre kell bízni. A borok bemutatásához a következők tartoznak: milyen szőlőfajtából készült, a készítés sajátosságai (pl. aszúbornál), a bor jellemzése az erősség foka, a cukortartalom, a szín, a zamat szerint, tájjellege, fő fogyasztási körzetei, egyéb sajátos jellemzői.

Borkóstolón rendszerint legalább ötféle bort mutatnak be, illetve kínálnak, gyakran még többet is, de a bemutatott borok számát nem szabad eltúlozni.

A borok bemutatása mindig a savanykás, könnyű borokkal kezdődik, majd a mind nehezebb, édesebb és/vagy nagyobb szesztartalmú fajták következnek. (Bár a variációk szabályszerűséget követnek, számuk mégis végtelen.) Általában az aszúborok fejezik be a sort, mégpedig a puttonyszámok emelkedő sorrendjében. Miután minden bort bemutattak és megkóstoltak, mindenki választhat abból a fajtából, amelyet a legízletesebbnek talált. Hagyott létszám esetén célszerű a többség véleménye szerint egy-két fajta - fehér és vörös - bor ismételt körülkínálása.

Borkóstoló közben (azaz borospincében) dohányozni nem illik (amint sört, égetett szeszt inni sem), mert annak íze elveszi a bor igazi zamatát, s ezért sértésnek is számíthat és kávézni sem szokás. A borkóstoló közben kínált borkorcsolya lehet sós sütemény;

sonkával, kolbásszal vajás kenyérialapon készült falatkák, vagy apró kenyérszeletekre tett (sült) szalonna, máj, egyéb helyi specialitások, amelyek lekötik a bor szesztartalmát. Nyáron, meleg időben, pincében borkóstolót rendezni megfontolást igényel: ugyanis a hűvös pincében elfogyasztott bor alkoholtartalmát nem érezni, de a melegbe való kilépéskor "letaglózó" hatással járhat.

Ha a borkóstoló végén sor kerül ajándékozássra, az ajándékot mindig a pincegazdaság (borkombinát stb.) italkészítményeiből célszerű összeállítani.

8.8.2 A vadászat

kedvelt sport itthon és külföldön, bizonyítja ezt a hazai vadásztársaságok nagy száma és a külföldiek érdeklődése. Mivel veszélyes sport, engedélyhez kötött és sajátos követelményei, szabályai vannak.

A vadászat különböző sajátosságokkal és követelményekkel rendelkezik a vadak nagysága, életmódja, a vadászterület adottságai szerint. Alapvetően megkülönböztethető apróvad és nagyvad-vadászat, de ezeken belül is sokféle változat adódik (vadkacsa-, fácán-, nyúl vadászat vagy vaddisznó-, szarvas vadászat stb.).

A vadászaton - jellege szerint - csak maguk a vadászok és a hajtók vagy megfelelő biztonsági feltételek mellett kísérők is részt vehetnek. Az irányítás mindenkor a fővadász feladata, de követni kell a kísérők utasításait, tanácsait is. Ezek természetesen a résztvevők gyakorlottságától, vadászképességeitől és ismereteitől függően változnak.

A vadász-szabályok, szokások csak külön kis illemkódexben foglalhatók össze, ezért a vadászatban kevésbé járatosoknak előre kell felkészülniük.

A vadászaton részt nem vevők (pl. feleségek, gyerekek, más kísérők) pihenhetnek vagy más programok szervezhetők a számukra.

A vadászatot a "teríték" zárja be (a vacsora előtt vagy után, attól függően, hogy az elejtett vadakat hogyan tudják beszállítani, felkészíteni), ami abból áll, hogy a zsákmányt közszemlére teszik ki, ezt kísérheti ünnepélyes ceremónia, mint az adott vad hangjának megfelelő kürtjel, tűzgyújtás, avatási szertartás stb. A vadászaton részt nem vett személyek itt csatlakoznak a vadászathoz, akár csak az ezt követő étkezésein.

Ha a trófeát a vendégnek ajándékozzák, többnyire szükség van a kiviteli engedély beszerzésére. A trófea kiküldése - mivel kikészítése, konzerválása hosszabb időt vesz igénybe - általában hetekkel a vadászat után történhet csak meg.

8.8.3 Az üzemlátogatás

jelenthet idegenforgalmi látványosságot, például egy üvegfúvóban, egy porcelánfestő gyárban, de többnyire hivatalos szakmai program, így ebből a szempontból ismertetjük. A meglátogatandó hely kiválasztását a szakmai érdeklődés határozza meg, figyelembe véve néhány praktikus megfontolást, mint a távolság, a rendelkezésre álló idő, kapcsolódó programok előtte és utána, vagy a szakmai program összekapcsolása vendéglátással.

A hely kiválasztásának további nélkülözhetetlen része az, hogy meggyőződjünk a fogadási készségről és a megfelelő körülmények biztosíthatóságáról, szükség esetén pedig megszerezzük a belépési vagy látogatási engedélyt.

A látogatás részleteit a szervezőkkel előzetesen és részletesen egyeztetni kell. Ilyenkor kell meghatározni, hogy a gyár vezető munkatársai közül kik fogadják a vendégeket (a vendégek és a fogadók szintjének megfelelő - de gyakran problematikus - egyeztetése), ezt a név és beosztás szerint jó tisztázni; ilyen témákat célszerű hangsúlyozottan ismertetni, egyeztetni kell az érkezés, a távozás pontos időpontját, a helyi program tartalmát és időbeosztását, egyes programok elcsúszása esetén a rugalmas alakítás lehetőségét, a tolmácsolást, a kínálást vagy étkeztetést s utóbbi esetében a költségek viselőjét; a gépkocsivezetők ellátását, a parkírozási kérdéseket, az ajándékozást, a résztvevők számát stb.

A program általában: a vendégeket a bejáratnál már várják a helyi szervezők, s a vendéglátó (vezérigazgató, helyettese, más vezető munkatársa) szobájába vagy a tárgyalóhelyiségbe kísérik, ahol a vendéglátó fogadja őket. Az üdvözlési formalitások és bemutatás után tájékoztató hangzik el a gyárról, kiemelve azokat a vonatkozásokat, amelyek a vendég különös érdeklődésére tarthatnak számot (pl. a kétoldalú együttműködés eredményei, üzleti kapcsolatok stb.). Közben rendszerint üdítőitalt és kávét kínálnak. A tájékoztató után kérdésekre, szakmai eszmecserére, tárgyalásra is sor kerülhet. (Tolmácsot rendszerint a látogatók visznek magukkal.)

A tájékoztató után a vendéglátók séta keretében bemutatják a gyárat, illetve annak kijelölt részeit, ismertetik (lehetőleg az egyes részlegek vezetőinek bevonásával) azok munkáját, technológiáját, termékeit, fejlesztését stb.

Veszélyes üzemben tett látogatáskor a biztonsági előírások betartására (védősisak, védőruha, fehér köpeny, a kijelölt utakon való közlekedés, a gépektől biztonságos távolságban való tartózkodás stb.) szigorúan ügyelni kell. Kivétel udvariasságból sem

tehető, sőt a látogató rangjának magasabb szintjével együtt a biztonsági előírások is szigorodhatnak. A biztonsági szabályok azonban rangtól függetlenül kötelezőek.

A látogatás befejezéseként következhet még egy szakmai konzultáció, jelképes ajándékok átadása (a gyár termékeiből, ha azok e célra megfelelnek, vagy egyéb figyelmességi ajándékok a gyár emblémájával), esetleg étkezéssel vendéglátás, gyakori a vendégkönyvbe való beírás - nem árt előre készülni rá!

Az üzemlátogatás nem csak gyárra, termelő üzemekre korlátozódik. Gyakran választanak egészségügyi létesítményeket, iskolákat, egyetemeket, tudományos intézeteket, kórházakat, mezőgazdasági szervezeteket stb.: a fent leírtak ezekre az értelemszerű változtatásokkal vonatkoznak.

8.8.4 A résztvevők külön programjai

A hivatalos résztvevők külön programjai lehetnek:

- kimondottan szakmai látogatások (gyár, iskola, kórház, tudományos kutatóintézet, stb.),
- kikapcsolódást jelentő kirándulások (városnézés, múzeumlátogatás),
- a kettő kombinációjaként megszervezett fél-, vagy egésznapos vidéki kirándulások, melyeknek programjában szakmai látogatás, étkezés, borkóstoló, lovas program, folklór műsor, stb. is szerepel.

Ehhez is kellő számú autóbussznak kell rendelkezésre állnia. A résztvevőket nemzetiségük szerint kell beosztani a megfelelő nyelven beszélő idegenvezetőhöz (hostesshez).

8.8.5 Hölgy- és kísérő-programok

A kísérők programjai főként az úgynevezett hölgyprogramok, ami nem jelenti azt, hogy csak ők vehetnek részt rajtuk, mert pl. a férj is elkísérheti a feleségét.

A hölgyprogramhoz viszont feltétlenül női tolmácsot adjunk.

8.8.6 Pre- és post-programok

Ebbe a körbe kifejezetten turista jellegű kirándulások, körutazások, országjárások, üdülések tartoznak.

A tapasztalat azt mutatja, hogy ezekre a programokra egyre több a jelentkező, és egyre inkább a kongresszus utániakra van érdeklődés. A kongresszus alatt ezekre még jó propagandát lehet kifejteni.

A jelentkezéseknek megfelelően kell gondoskodni a szolgáltatások lekötéséről, az idegenvezetőkről és az autóbuszokról. Itt is nagyon fontos a rugalmasság.

A programokból készült tájékoztatókban mindig szerepeltetni kell:

- ❖ a minimum létszámot,**
- ❖ a maximum létszámot,**
- ❖ a részvételi díjat (csomagár),**
- ❖ a részvételi feltételeket és**
- ❖ az időtartamot.**

9. fejezet

9. A RENDEZVÉNYSZERVEZŐI MUNKA ÁLTALÁNOS FÁZISAI

(egy kongresszus szervezésének példáján keresztül)

9.1 Hálóterv készítés

A hálóterv-készítés jelentősége a rendezvényszervezésnél (szemléletmód ismertetés):

A konferenciák, rendezvények, kiállítások szervezése hosszú időre, nem ritkán több évre szóló feladat. A sikert azzal is meg tudjuk alapozni, hogy pontos menetrend, előre elkészített feladat-, felelős- és időtáblázat alapján dolgozunk.

Az időpontot előre tudjuk, a módszer: a visszaszámlálás. Azaz meghatározzuk, hogy bizonyos dolgokkal mikorra kell elkészülnünk, kiszámítjuk vagy tapasztalatból tudjuk, hogy az mennyi időt vesz igénybe, így rögzíteni tudjuk a munka kezdetének időpontját. Az időtáblázat beosztása segít bennünket a szerződések határidejének kijelölésében és folyamatos ellenőrzésében is.

Mivel a konferenciaszervezés igen összetett és bonyolult feladat, ahol sok a közreműködő, a feladatok szétosztása és ütemezése nélkül nem jutnánk sokra. A hosszú idő miatt cserélődhetnek az emberek, viszont megtett intézkedéseiket ismernünk kell. Az adminisztrációs fegyelemnek, a határidők betartásának és a személyi feltételek biztosításának kiemelt szerepe van.

A rendezvényszervező cégek saját munkájuk szervezéséhez nagyon nagy részletességű munkatervet, illetve ütemtervet készítenek, mely tartalmazza a feladatokat, a felelős személyeket és a határidőket. Az egyes területek ezen belül tovább bonthatóak a különböző funkciók szerint (pl. szállás szervezése, nyomtatványok elkészítése stb.).

A probléma ezzel az, hogy rendkívül nehezen áttekinthető, főleg azoknak, akik több feladattal is meg vannak bízva.

Ezen problémák megoldására, ha lehetséges - a hálótervek mintájára - táblázatot hoznak létre, mely tartalmazza az elvégzendő feladatokat és ezek időpontjait. A táblázat szerkesztésénél felhasználható az ellenőrzőlista csoportosítási sorrendje.

Ha a rendezvény szervezése, pl. 18 hónapot vesz igénybe, akkor ebből

- 10 hónapot havi bontásban,**
- 4 hónapot heti bontásban,**
- 4 hónapot napi bontásban ábrázolunk.**

Az időpontok kijelölésénél figyelembe kell venni az egyes szervezési feladatok időigényét, és hogy mennyi idővel a rendezvény előtt kell elkezdni a foglalásokat, egyeztetéseket. Pl. a szállást jó előre le kell foglalni, míg az utazás sokkal rugalmasabban szervezhető. Az étkeztetés nem igényel sok szervezési munkát, mert túlkínálati piac van. Az előadások szervezését végezhetjük akkor, amikor a többivel éppen nem kell foglalkozni stb.

A rendezvény előtt és után elő- és utóprogramokat is lehet szervezni a résztvevőknek. Jó üzlet! A rendezvény utóéletéhez tartozó feladatok is ide tartoznak még: pl. számlák kiegyenlítése.

Ha elkészült a hálóterv, akkor lehet látni, hogy egy időpontra több feladat is esik. Megnézzük, hogy a feladatokat hogyan lehetne csúsztatgatni az időben az egyenletesebb terhelés érdekében.

Ezután jöhet a munkaterv, illetve ütemterv kidolgozása konkrét feladatokkal, konkrét személyeknek határidőkkel.

Ajánlatos hetente munkaértekezleteket (meeting) tartani, ahol egyeztetik és megbeszélik a teendőket, illetve értékelik az eddig elvégzett munkát. Mindenki tudja, hogy a másik éppen mivel foglalkozik, míg ha valaki kiesik a sorból, bárki beugorhat a helyére, folytathatja munkáját.

A módszer további előnye, hogy így a rendezvényszervező cég több rendezvényt is szervezhet egymással párhuzamosan.

9.2 Szakmai szervező bizottság létrehozása

Minden kongresszusnál, konferenciánál fontos szerepet tölt be a szakmai szervezőbizottság.

Tagjai általában az adott terület, tárca prominens vezető személyiségei, akik az ülés érdemi részéért, tartalmáért tartoznak felelősséggel. A bizottság létszáma a rendezvény jelentőségének függvényében változik.

A szakmai szervezőbizottság

- ❖ meghatározza az ülés fajtáját,**
- ❖ megjelöli az összejövetel fő mondanivalóját,**

- ❖ elkészíti az ülés időbeosztását,
- ❖ felkéri az előadókat,
- ❖ dönt a napirendről,
- ❖ meghatározza a szekcióülések rendjét, fajtáját,
- ❖ kijelöli a témafelelősöket,
- ❖ dönt a kísérő rendezvényekről és az üléssel egy időben rendezett kiállításról,
- ❖ felkéri a fővédnököt és a védnököket,
- ❖ egyeztet az ülésező szervezettel,
- ❖ elkészítteti (megírattja) az előadásokat és előzetes munkaanyagokat,
- ❖ felel az ülés szakmai hasznosságáért,
- ❖ szakmai szponzorokat keres, akikkel a részletek megtárgyalását a PCO-ra bízta,
- ❖ kiválasztja és megbízta a PCO-t a technikai szervezéssel és lebonyolítással,
- ❖ ellenőrzi a pénzügyeket.

A bizottság tagjai képviselhetnek különböző tárcákat is annak érdekében, hogy minden érdekelt szerv betekintést nyerjen a munka előkészítésébe.

Az előkészítő munkában általában igen hasznos, hogy a szakmai bizottság tagjai már korábban is ismerték a náluk ülésezni készülő szervezetet, tehát felvilágosítást tudnak adni az előző ülések stílusáról, a szokásos munkamenetről és időbeosztásról, az elnökség elvárásairól, a vezetőkről és tagokról, az általában felmerülő technikai-szervezési kérdésekről.

A szakmai szervezőbizottság kapcsolja össze a PCO-t és az ülésezőket. A bizottság tagjai számára megtiszteltetés a konferencia megszervezésére való felkérés és a közreműködés. Ez általában szakmai munkásságuk elismerése. Nevük szerepel a konferencia hivatalos papírjain, és a rendezvény alatt megkülönböztetett sajtónyilvánosságot kapnak.

Létszáma: 8-10 fő, ehhez kapcsolódik a programbizottság: 3-4 fő.

9.3 Ajánlatkérések

A megbízó szakmai szervezet gyakran több rendezvényszervezőt is versenyeztet, azaz több ajánlatot is bekér ahhoz, hogy eldöntse, melyik PCO nyerje el a konferencia szervezési jogát.

Ahhoz, hogy egy PCO ajánlatot tudjon adni, először is ismernie kell saját árualapját, a piaci adottságokat és lehetőségeket, rendelkeznie kell a megfelelő személyi

kapcsolatrendszerrel, és tudnia kell, hogy a kongresszusszervezésnek milyen kapcsolódó területei vannak, pl. milyenek a hatósági engedélyezési eljárások, a vámelőírások, és milyen kulturális vagy egyéb rendezvények hol, mikor, kinél mennyiért kaphatóak.

9.4 Igények pontos felmérése

A PCO következő lépése az árajánlat elkészítéséhez a megrendelővel való egyeztetés, az igények pontos felmérése, hiszen a megadott adatok alapján fogja elkészíteni az előkalkulációt, és az árajánlatot. Ezekhez először is szükségük van bizonyos alapadatokra, így a résztvevők létszámára, a rendezvény jellegére, időtartamára, a kért technikára, vendéglátásra, a megrendelő szakmai és egyéb protokolláris elképzelésére, kívánságára és más kiegészítő szolgáltatásra, ezek árait.

A PCO a kongresszusszervezésnek már az előkészítő fázisában megad egy ún. kontaktszemélyt, akin keresztül fut minden információ, kérdés, kívánság, közlés stb. Ő értesíti a megbízókat a kongresszusszervezés előkészítésének menetéről, haladásáról.

A szervezésnek az előkészítési fázisába tartozik még egy "menetrendnek" az elkészítése, ami tulajdonképpen egy pontos feladat-, idő- és felelőstáblázat. Ennek az elkészítéséhez a visszaszámlálás módszerét használjuk, azaz meg kell határozni, hogy bizonyos dolgokkal mikorra kell elkészülni. Tapasztalatok alapján tudjuk, hogy az egyes feladatok elvégzése általában mennyi időt vesz igénybe, így meg lehet határozni a szervezés kezdetének időpontját, és majd ennek alapján lehet, pl. bekérni a különböző alvállalkozói ajánlatokat, megkötni különböző szerződéseket és ellenőrizni azok véghezvitelét. (9.1. fejezet: Hálótér készítés.)

9.5 Résztvevők létszámának meghatározása

Az első legfontosabb kérdés, amit a PCO és a megbízó meghatároz: a résztvevők létszáma. A létszámot természetesen a kongresszus témája már eleve behatárolja, de befolyásolja az előadók személye, témája is. A létszám meghatározásánál mindig az előző kongresszus résztvevőinek létszámából kell kiindulni, illetve ehhez kell hozzávenni a kísérők (nagyraoszt a feleségek) várható létszámát is. Ez tapasztalatok alapján a résztvevők 20 %-át teszi ki, de számuk nagymértékben függ a kongresszus témájától is.

9.6 Terem és befogadóképesség meghatározása

A témakörök és a várható létszám alapján határozzák meg a szükséges tanácskozási termek számát és ezek befogadóképességét, a lehetséges elméleti és tapasztalati kapacitás figyelembevételével, illetve az egyéb irodahelyiség, raktár stb. igényeket.

A rendezvényhez a következő helyiségekre lehet szüksége:

Plenáris ülésterem:

ahol a nyitó- vagy záró előadást tartják, amelyiken részt vesz mindenki, tehát ennek a befogadóképessége meg kell egyezzen a várható teljes létszámmal.

Szekciótermek:

itt tartják a különböző témájú előadásokat. Ezeknek a termeknek a számát és a terem kihasználtságát a befogadóképesség alapján a rendezvények témái, illetve az alapján határozzák meg, hogy várhatóan az egyes témákra mekkora lesz az érdeklődés.

9.7 Regisztrációs iroda

A rendezvényszervező iroda a rendezvényhelyszín egy központi helyén hozza létre regisztrációs irodáját, ami a rendezvény megkezdése előtti naptól egészen a rendezvény végéig nyitva van. Itt intézik a vendégek regisztrációját, az esetlegesen még be nem fizetett részvételi díjak és szállásköltségek rendezését, itt lehet jelentkezni a különböző programokra, információt kérni stb.

9.8 A technikai eszközigeny meghatározása

Az árajánlat elkészítéséhez ezen kívül szükséges még a megrendelőnek és a PCO-nak nagyvonalakban megbeszélni a kongresszus vendéglátás- és technikaigényét, a biztosítási, egészségügyi stb. feltételeket, hogy szükség van-e ruhatárra, milyen kisegítő személyzetet szeretnének, mi legyen a kongresszuson használandó nyelv, ehhez kapcsolódóan hány szinkrontolmácsra, hostessre stb-re van szükségük. A vendéglátás igényén belül, milyen ebédet, állófogadást, kávészünetet, büfét kérnek, ezeket ki fizeti stb.

9.9 Ajánlat a helyszínre és időpontra

A felsoroltak és a lehetőségek figyelembevételével készíti el a PCO ajánlatát a kongresszus helyszínére és időpontjára vonatkozóan, esetleg több variációs ajánlatot készít, és adja meg az ezekhez kapcsolódó árajánlatokat.

Ezek kiválasztásához figyelembe szoktak venni bizonyos szempontokat, így pl.:

- ❖ helyi kiállítások, rendezvények időpontjait,
- ❖ helyi üdülési, szabadságolási szokásokat, szezonokat,
- ❖ egyéb nemzeti, nemzetközi események időpontjait,
- ❖ helyi ünnepnapokat,
- ❖ konkurens szervezetek, cégek rendezvényeinek helyszíneit, időpontjait,
- ❖ az adott helyszín időjárását, klímáját.

A konkrét helyszín kiválasztásánál természetesen elsősorban az adott rendezvényre vonatkozó teremszámok és befogadóképességek, a technikai felszereltség és színvonal a döntő. Általános tendencia, hogy azokat a helyszíneket választják, ahol az összes rendezvényhez szükséges feltételt egyszerre, egy helyszínen és időben tudják biztosítani.

9.10 Előkalkuláció, árajánlat készítése

Ezek után következik az előkalkuláció, majd az árajánlatok elkészítése. Az előkalkuláció során a kiadások oldaláról a következő tételeket kell figyelembe venni:

A vendégek itt tartózkodásával kapcsolatos költségek: szállás, étkezés, transzfer stb. költségek. Ezeket a részvételi díjak általában nem tartalmazzák.

Rendezvényhez kapcsolódó nagyobb szabású események, pl. fogadások, kulturális események költségei. Ezek közül a részvételi díjak általában a nyitó- és zárfogadások költségét tartalmazzák.

A rendezvény előtt, közben és után szervezett programok költségei:

A különböző bérleti díjak költségei: így a terem-bérleti díjak, a kiállítási területek és technikai eszközök bérleti díjai stb.

A kongresszus meghívott előadóinak, tiszteletbeli vendégeinek költségei (ezeket általában a megbízó fizeti).

A nem állandó alkalmazottak munkabér költségei, pl. hostessek, technikusok, biztonsági őrök, orvos stb.

Az egyéb protokolláris események költségei:

A nyomdai költségek (meghirdetés, jelentkezési lapok, körlevelek, névtáblák, programfüzetek, plakátok stb.).

Egyéb költségek, mint pl. ajándékok, borravalók, bankköltség, stb. Dekorációs költségek, pl. zászlók, virágok stb.

9.11 Szerződéskötés

A szerződés jogviszony, amit alaposan és körültekintően kell megfogalmazni. Értelemszerűen mindkét fél (megbízó és szervező) biztosítékokat kíván benne elhelyezni és kikötni saját erkölcsi és anyagi védelmére. Ezért a szerződést mindig jogászokkal kell ellenőriztetni.

A rutinos és sok rendezvényt szervező cégek általában egyidejűleg kétféle szerződést kötnek:

- ❖ egy általánost (Általános Szerződési Feltételek), ami minden esetre és rendezvényre érvényes előírásokat és feltételeket tartalmaz, valamint
- ❖ egy konkrétat (Szerződés), amiben csak az adott rendezvényre érvényes paramétereket tüntetik fel.

A kongresszusi központoknak, termeiket ülésekre hasznosító iroda- és székházaknak, konferenciaszállodáknak (tehát teremgazdáknak) megvannak a maguk Általános Szerződési Feltételei. Ez egy olyan - általában többoldalas - séma, ami minden, egy szerződéshez szükséges alapfeltételt és kikötést tartalmaz, és mellette az eseti, egyedi szerződésben csak a konkrét rendezvény specifikumait kell rögzíteni.

A szerződésben a következőket kell megfogalmazni:

- ❖ a megbízó neve, címe
- ❖ a szervező neve, címe
- ❖ pozíciószám,
- ❖ helyszín,
- ❖ időpont -tól, -ig,
- ❖ termék száma és berendezése,
- ❖ árak,
- ❖ résztvevők létszáma,
- ❖ esetleges kedvezmények (egyidejű más rendezvények),
- ❖ regisztráció helye és ideje,
- ❖ ellenőrzés a rendezvény ideje alatt,
- ❖ kiállítási terület,

- ❖ étkezések, kávészünetek száma, ideje és ára,
- ❖ technikai felszerelések iránti igény,
- ❖ ingyenes vagy kedvezményes kikötés,
- ❖ munkatér, irodák, titkárságok,
- ❖ extra kívánságok,
- ❖ munkaszabályzat (munkaidő, előírások),
- ❖ biztonsági előírások,
- ❖ felhatalmazott alkalmazottak neve,
- ❖ ebédidők listája,
- ❖ aláírás minta,
- ❖ fizetés módja, ideje, ütemezése,
- ❖ késedelmes fizetés esetén kötbér számítás módja, fizetés formája stb.,
- ❖ opciók és lemondási feltételek,
- ❖ bank neve és a bankszámlaszám,
- ❖ nem teljesítés következményei,
- ❖ az egyes feladatok felelősei,
- ❖ vitás kérdésekben mely bíróság illetékes dönteni.

9.12 Programkészítés

A megrendelő kívánságait figyelembe véve, vele egyeztetve a szervező készíti el a rendezvény pontos programját. Egy komplett konferenciaprogram összeállítása igen kreatív feladat. A szervezőnek a rutinmunka mellett nagy szerep jut abban, hogy mennyire találja el a majdani résztvevők ízlésének és érdeklődésének megfelelő programpontokat, és azokat milyen eredetiséggel, ötletekkel tölti meg.

Minden program lényege az ülés, a rendezvény hivatalos munkamenete és annak sikere. Ha egy rendezvény szellemisége, mondanivalója sikertelennek ígérkezik, ha a potenciális résztvevők feleslegesnek ítélik az azon való megjelenést, akkor a legszínesebb programnak sincs vonzereje.

Egy konferencián való részvétel nem olcsó mulatság. Minden cégnek az az érdeke, hogy az ilyen alkalmakra kiadott pénz valamilyen úton - tudásban, kapcsolatokban - később megtérüljön. A vállalat, küldő szerv számára mellékes, hogy a részt vevő személy jól érzi-e magát vagy sem a kirándulásokon, szép tájakat lát-e, és van-e része gasztronómiai élményekben. A konferencia munkája azonban az említett körülmények hatására hatékonyabbá és emlékezetesebbé válhat.

Minden rendezvény különbözik a másiktól, de visszatérő elemek szép számmal vannak. Helyes dolog, ha a szervezésnél figyelembe vesszük korábbi tapasztalatainkat, illetve a megrendelő tapasztalatait.

A programkészítés során az alábbi feladatokat is figyelembe kell venni:

- ❖ előadók, védnökök szponzorok felkérése,
- ❖ nyomtatványok megfogalmazása és elkészíttetése (levélpapír, boríték, felhívás, programok, névsorok, előadások, háttéranyagok),
- ❖ pénzügyi műveletek,
- ❖ nyilvántartás, adatfeldolgozás,
- ❖ kongresszusi anyagok összeállítása,
- ❖ technikai berendezések megrendelése, ellenőrzése,
- ❖ forgatókönyv összeállítása (napra, órára, percre lebontva),
- ❖ egyeztető értekezletek, megbeszélések,
- ❖ ültetési rendek, protokoll,
- ❖ érkezések ideje, szállodai transzfer,
- ❖ regisztráció ideje, helye,
- ❖ megnyitó helye, ideje,
- ❖ ülések ideje,
- ❖ étkezések, kávészünetek ideje,
- ❖ ülések közötti, illetve utáni programok (szakmai- és szabadidős programok),
- ❖ elutazások, transzfer.

A szerződés megkötése után következik az előzetes forgatókönyv és a programajánlat elkészítése.

A PCO és a megrendelő együtt döntik el, hogy melyek lesznek azok a programok, amik belekerülnek a tanácskozás meghirdetett standard programjába - ezeket a részvételi díj tartalmazni fogja -, és melyek lesznek a fakultatív programok.

9.13 A programok a következők lehetnek

9.13.1 Szakmai programok

Ennek összeállítását a megbízó szakmai társaság végzi.

A szakmai kirándulások célpontját és idejét általában a megbízó szakmai szervezet határozza meg.

Idegenforgalmi, kulturális, sport és egyéb programok. Ide tartoznak a pre- és post kongresszusi programok, a szervezési díjba beépített standard programok, hölgyprogramok stb. Ezek meghatározását a PCO végzi. A programok összeállításánál azonban ügyelni kell egyrészt a szakmai és idegenforgalmi programok között szükséges arányok megtartására, másrészt a programok színvonalára. Mindenképpen figyelembe kell venni a résztvevők összetételét kor, nem, foglalkozás stb. szerint, illetve azt is, hogy milyen évszakban kerül megrendezésre a konferencia. Fontos, hogy a kirándulásokat idegenvezető vezesse, és elég időt kell biztosítani pl. a vásárlásokra is. A programok nem lehetnek túlságosan terjedelmesek, és jobb, ha nem tartalmazznak hosszú utazásokat.

Egyre gyakoribbak a sportprogramokkal kombinált ülések, főleg az orvosi kongresszusokon, ahol a délelőtti vagy esti ülések közötti időt sportolással lehet eltölteni. Ilyenkor az ehhez szükséges sportpályákkal, főleg golf-, sí- és tenispályákkal rendelkező üdülőcentrumok kapják meg a rendezési jogot.

Ezen kívül a PCO szervezhet kirándulásokat a kongresszus előtt és után is, amivel meg lehet nyújtani a vendégek tartózkodási idejét.

9.13.2 Étkezéssel kapcsolatos program

Nyitófogadás, amit rendszerint a rendezvény legelső napjának estéjén tartanak állófogadás formájában és elsődleges célja, hogy a vendégek megismerhessék egymást. A PCO feladata az, hogy megbecsülje azt a létszámot, akik a nyitófogadásra eljönnek, mert ez alapján tudja majd leadni a rendelését. A nyitófogadás történhet a rendezvény helyszínén, de történhet teljesen más helyen is.

9.13.3 Záró bankett

Ennek az ára nincs már benne a részvételi díjban, ide általában a résztvevőknek már csak 35-40 %-a jön el.

9.13.4 Ebédek, vacsorák

A munkaebédeket és vacsorákat az adott rendezvény helyszínén szokták megtartani, és a könnyebb elszámolás érdekében célszerű étkezési jegyeket készíteni.

9.13.5 Kávészünetek

Az egész napos rendezvényeken mindenképpen be kell iktatni délelőtt és délután is egy-egy kávészünetet, aminek időpontját pontosan előre meg kell határozni.

Az egyes programok mellett folyamatosan biztosítani kell olyan szolgáltatásokat, mint:

- ❖ ruhatár,
- ❖ biztonsági őrzés,
- ❖ pénzváltás,
- ❖ fax-szolgáltatás,
- ❖ színházjegy-rendelés stb.,

melyek segítségével komfortosabbá lehet tenni azokat.

A programkészítés és elfogadás után a programszervezés során a következő feladatokat kell elvégezni:

- ❖ előadók, szponzorok felkeresése, felkérése,
- ❖ nyomtatványok megfogalmazása, elkészíttetése (programokról, előadásokról, névsorokról),
- ❖ pénzügyi műveletek,
- ❖ nyilvántartás, adatfeldolgozás,
- ❖ kongresszusi anyagok összeállítása,
- ❖ technikai berendezések megrendelése, ellenőrzése,
- ❖ forgatókönyv összeállítása,
- ❖ egyeztető megbeszélések stb.

9.14 Egy konferencia általánosan ismert sémája lehet az alábbi:

1. nap

Érkezések, transzfer a szállodába

Elnökségi ülés

Regisztráció az ülés helyszínén

Állófogadás a szálloda különtermében

2. nap

9⁰⁰ -9⁰⁰ Ünnepeles megnyitó

9¹⁰ -11⁰⁰ Munkaülés, szekcióülések

11⁰⁰ -11³⁰ Kávészünet, a kiállítás megnyitása

11³⁰ -13⁰⁰ Munkaülés, szekcióülések

13⁰⁰ -14⁰⁰ Ebéd az ülés helyszínén

14⁰⁰ -16⁰⁰ Munkaülés, szekcióülések

16⁰⁰ -16³⁰ Kávészünet

16³⁰ -17⁰⁰ Munkaülés, szekcióülések

19⁰⁰ - Transzfer a szállodától: kulturális program, állófogadás

3. nap

9⁰⁰ - 10⁰⁰ Munkaülés, szekcióülések

10⁰⁰ - 11⁰⁰ Kávészünet

11⁰⁰ - 13⁰⁰ Záróülés: határozathozatal, szavazások

13⁰⁰ - 14⁰⁰ Ebéd vagy utazás egy szakmai helyszínre

14⁰⁰ - 17⁰⁰ Szakmai programok

17⁰⁰ - 20⁰⁰ Szabadprogram

20⁰⁰ - Gálavacsora

4. nap

Elutazások, esetleg transzferek.

A program percre beosztott idősémát, jól megszervezett közlekedést, hasznos szakmai ismereteket jelentő látogatásokat és vonzó társadalmi találkozási lehetőségeket foglal magában. Az ülések feszített munkatempóját, a teremben való ülést és koncentrációt

ellensúlyozza minden mozgás, oldottabb légkörű program, aminek értéke egyenértékű az ülésekével: rutinos konferenciázók úgy tartják, hogy a "kávészünet-szekció" az egyik legalkalmasabb hely és idő a szakmai beszélgetésre és ismerkedésre.

Kongresszus meghirdetése, a jelentkezési határidők és előzetes kongresszusi anyagok megküldése, a kongresszusi dokumentáció elkészítése:

Nagyobb rendezvényeknél, kongresszusoknál már a rendezvény előtt 1-1,5 évvel el kell készíttetni a meghívókat és a szakmai szervezőbizottság által kiadott címlista alapján el kell küldeni. A meghívók általában tartalmazzák a kongresszus helyét, idejét, programját, az előadók nevét, témáját, a részvétel díját stb. A meghívók elkészíttetésénél igen fontos a külalak és a pontos fordítás. Az általános tapasztalatok azt mutatják, hogy egy ezer főre becsült rendezvényre kb. hatezer meghívót kell szétküldeni.

Azoknak a vendégeknek, akik a kiküldött meghívóra válaszoltak - ez a hatezerből kb. 1500 fő - egy újabb értesítést küldenek, ami már sokkal részletesebb információt tartalmaz, így pl. a résztvevők körülbelüli létszámát, az elszállásolási és étkezési lehetőségeket, részletesebb programajánlatot, beleértve a tervezett fakultatív programokat is. Ezzel együtt szokta kiküldeni az iroda a jelentkezési lapokat is.

A jelentkezési lapokon mindig meg kell határozni a jelentkezés határidejét.

A résztvevőkkel a jelentkezési lapon közöljük a konferencián való részvétel feltételeit.

A jelentkezési lap legfontosabb rovatai:

- ❖ pontos név, foglalkozás, beosztás,
- ❖ munkahely címe, telefon és telefax, e-mail szám, Internet,
- ❖ érkezési és elutazási időpont, járatszám,
- ❖ kísérőszemély,
- ❖ szállodaigény tól-ig (hány személy, milyen kategóriában),
- ❖ programokon való részvétel igénye,
- ❖ mit tartalmaz a részvételi díj,
- ❖ a részvételi díj összege,
- ❖ fizetési feltételek, határidők, bankok,
- ❖ lemondási feltételek.

Ez a rendezvény nagyságától függ, de pl. egy nemzetközi rendezvénynél a határidő a rendezvény időpontja előtt minimum hat hónap és ekkorra kérik a részvételi díjak és a szállodai előlegek befizetését is.

A részvételi díjaknál legtöbbször a befizetés időpontjától függően különböző összegeket szoktak meghatározni. A legolcsóbb azok számára, akik a kongresszus előtt háromnegyed évvel fizetik be, még mindig kedvező azoknak, akik a kongresszus előtt fél évvel, és ún. normál ár azoknak, akik a kongresszus előtt három hónappal fizetik be. A legtöbbet azok fizetnek, akik a kongresszus helyszínén fizetnek, itt legtöbbször késedelmi pótlékot vagy kezelési költséget is felszámolnak.

A korai fizetési határidők természetesen a szervezőknek nem túlságosan kedvezőek, de ezekkel tudják ösztönözni a résztvevőket arra, hogy minél hamarabb rendezzék a díjakat, és ezáltal biztonságosabb a szervezés is, hiszen mind a szállodai, mind a rendezvényhelyszín lefoglalásánál lemondási határidők vannak, amiket a PCO-nak is be kell tartania.

9.14.1 Konkrét előkészítési feladatok

A kongresszus meghirdetése után következnek a konkrét előkészítési feladatok. Ebben a fázisban, kb. fél évvel a kongresszus előtt, történik az előzetes jelentkezések alapján a lefoglalt terem- és szálláskapacitások, a technikaigény, illetve a vendéglátásigények pontosítása. A megrendeléseknél most már konkrétan egyeztetik a leadott jelentkezések alapján egyrészt a létszámot, másrészt a vendéglátásigénynél az étel- és italajánlatokat, és szintén ebben az időpontban szokták megrendelni a szükséges transzferbuszokat is.

Mindezek alapján készíti el a PCO a végleges forgatókönyvet, ami a kongresszus nyitásától egészen a zárásáig pontos időrendben minden eseményt magába foglal.

E mellett fontos lehet egy ún. ellenőrzési listát is készíteni külön-külön minden feladatcsoportra, megjelölve az egyes feladatok idejét és felelőseit. Szintén a szervezésnek ebben a fázisában kell még egyszer ellenőrizni a tanácskozótermek berendezését, az asztalok, székek elhelyezését, dekorációt, a szükséges eligazító táblák meglétét, ellenőrizni kell a technikai eszközök pl. írásvetítők, diavetítők megrendelését, biztosítani kell a service szolgáltatásokat, ügyeleket.

A konkrét előkészítési fázisban a vendéggel kapcsolatosan a következők a teendők:

a) Össze kell állítani a várható résztvevők névjegyzékét, ami egyrészt a névkártyák elkészítésénél fontos, másrészt minden vendégnél külön rögzíteni kell az érkezési dátumokat, szállást, étkezést, transzfert stb.

b) Egyéb programok szervezése:

❖ kiállítások, bemutatók,

- ❖ kötetlen szakmai találkozók,
 - ❖ tolmácsolás, idegenvezetés, hostess-szolgálat, biztonsági emberek.
- c) Meg kell szervezni a vendégek fogadását a repülőtereken, pályaudvarokon és a szálláshelyeken. Mindehhez el kell készíttetni a különböző feliratokat, szóró ajándékokat, kihelyezett információs pultokat stb.
- d) A vendégek regisztrálása általában már a rendezvény helyszínén felállított regisztrációs irodákban, a rendezvényt megelőző és a rendezvény megelőző napján történik. Itt vehetik át a vendégek a különböző kongresszusi anyagokat: a pontos programokat és helyszíneket tartalmazó programfüzeteket, emblémákat, emléktárgyakat stb.
- e) Szintén a közvetlen előkészítési munkákhoz tartozik a kapcsolat felvétele a sajtóval, a sajtótájékoztatók időpontjának, helyszínének meghatározása és ezzel kapcsolatban a sajtó számára a publikálandó anyagok elkészítése.

9.14.2 Lebonyolítás

Egy rendezvény összehangolt tevékenységeket, csapatmunkát, pezsgő életet, váratlan módosításokat és döntéseket jelent a lebonyolítás során.

Nemcsak a szervezőmunka idején, hanem végrehajtás alatt is nagyon fontos a felelőségek körül- és elhatárolása. Pontosan meg kell határozni, hogy

- ❖ miben dönthet és/vagy változtathat,
- ❖ mit írhat alá,
- ❖ kinek a főnöke és kinek adhat utasításokat,
- ❖ mit ellenőriz,
- ❖ miben intézkedik és kivel,
- ❖ kinek tartozik beszámolni, mikor és hogyan.

Mint minden munka során, itt is az adott feladatra alkalmas személyeket kell kiválasztani. Számít a szakismeret, a rutin, a nyelvtudás, a kapcsolatteremtési, áttekintő és együttműködési képesség, a pontosság. Az egyes részfeladatok levezénylésére felelősöket kell kijelölni, akik a legapróbb részletekig ismerik teendőiket, a közreműködő személyeket és a helyszíneket. Tudják, hogy az adott feladat hogyan illeszkedik a rendezvény egészébe és milyen jelentősége van a programpontok között.

A rendezvényt megelőzően egy nyitó értekezletet szokás tartani, ahol valamennyi közreműködő részt vesz. Sokan itt ismerik meg egymást, hiszen a rendezvények jellegzetessége az alkalmi munkaerő foglalkoztatása.

A vendégeknek összehangolt csapatmunkát kell érezniük, nem szabad észrevenniük, hogy nem egy állandó team dolgozik. Az összeszokottság hiánya nem hivatkozási alap a hibákra.

Egy hosszabb rendezvény során további eligazító és munkaértekezletre kerül sor, általában reggel ezzel kezdődik a nap. A rendezvényvezető és a részfelelősök ilyenkor tájékoztatnak és tájékozódnak az események menetéről, a napi teendőkről, a bekövetkezett változásokról stb. Az értekezletek azért fontosak, hogy mindenki ugyanazt hallja és értse meg, ne legyenek átfedések, és ne felejtődjenek el részletek.

9.14.3 Kongresszus befejezése utáni teendők

- ❖ Bontások
- ❖ Fizetések
- ❖ Elszámolások elkészítése
- ❖ Számlázás a megbízó felé
- ❖ Utókalkuláció készítése
- ❖ Elszámolás a megbízóval
- ❖ Rendezvény értékelése
- ❖ Zárójelentés készítése

A rendezvények zárójelentése több célt szolgál:

- ❖ Tényszerűen magában foglalja a történeteket.
- ❖ Értékelést ad a kitűzött érdemi célok megvalósításáról.
- ❖ Elemzi a költségeket és bevételeket.
- ❖ Értékeli a szervezők és munkatársaik tevékenységét.
- ❖ Javaslatot tesz hasonló rendezvények újbóli megrendezésére és annak formájára.
- ❖ Intézkedik a bevételekről/veszteségekről.

A jelentés alapul szolgál a különböző szakbizottságok záró megbeszéléseihez, sajtótájékoztatókhoz, és nem utolsó sorban tanulságokkal szolgál a soron következő rendezvények előkészítéséhez és megszervezéséhez.

A jelentést meg kell küldeni a megbízónak és a lebonyolításban részt vett részfelelősöknek is.

9.14.4 Összefoglalva

Az előkészületi munkák után következik a rendezvény lebonyolítása. Ha mind a megrendelő, mind a PCO megfelelően készítette elő a rendezvényt, akkor ebben a fázisban már csak a kötelezettségek betartása illetve a forgatókönyv, ellenőrző lista és diszpók alapján az állandó önellenőrzés a feladat.

Kongresszus lebonyolítása címszavakban:

- ❖ A kongresszus helyszínén, illetőleg a szállodában regisztrációs pult kialakítása a regisztráció előkészítése
- ❖ Regisztrációhoz a személyre szóló anyagok összekészítése (pl. számla, voucher bónok, meghívók, névkitűző, stb.)
- ❖ Előadóterem/előadótermek berendezése, dekoráció
- ❖ Irányító, tájékoztató rendszer kiépítése
- ❖ Sajtószoba felszerelése
- ❖ Konferencia titkárság berendezése jegyzőkönyvvezetők, leírók részére, sokszorosítási lehetőség
- ❖ Üzenő táblák, "galambdúc" elhelyezése
- ❖ Poszter állványok felállítása
- ❖ Kiállítás építés, szponzorfalak felállítása
- ❖ Vendégek fogadása repülőtéren, pályaudvaron
- ❖ Szobákba bekészítés
- ❖ Regisztrálás, névre szóló anyagok, meghívók, igazolások kiadása
- ❖ Sajtóképviselők akkreditálása
- ❖ Szállodai transzferek indítása
- ❖ Welcome party levezénylése
- ❖ Protokoll vendégek fogadásának megszervezése
- ❖ Világítás és hangosítás szerelésének ellenőrzése
- ❖ Előadók részére az előadói pult előkészítése (üdítők, névtáblák, díszítés)
- ❖ Prezentációs technikák beállítása, ellenőrzése
- ❖ Tolmács készülékek kiosztása
- ❖ Kongresszus megnyitása
- ❖ Kísérők programjának beindítása
- ❖ Kávészünetek ellátásának biztosítása
- ❖ Termek felügyelete

- ❖ **Ebédeltetés**
- ❖ **Esti programokhoz transferek**
- ❖ **Folyamatos ellenőrzés, változások figyelemmel kísérése (ügyeltesek)**
- ❖ **Résztevők fizetéseinek ellenőrzése**
- ❖ **Elutazások megszervezése, repülőjegyek foglalása**