

A FOLYAMATMENEDZSMENT ALKALMAZÁSA A RENDEZVÉNYSZERVEZÉS TERÜLETÉN

THE APPLICATION OF PROCESS MANAGEMENT IN EVENT PLANNING

*Palatinus Brigitta*Debreceni Egyetem, Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar
Vállalkozásfejlesztés MSc szak II. évfolyam**ÖSSZEFOGLALÁS**

A régi funkcionális jellegű megközelítés alapján a vállalat vezetők feladatokban, hatáskörökben és osztályokban gondolkodtak. Mára egyre jobban elterjed a folyamatszémleletű megközelítés, amely szerint a vállalatvezetőknek a döntések, a megvalósítás során a vállalkozás rendszer-elemeit felölelő folyamatok mentén kell cselekedniük és gondolkodniuk egyaránt.

A zentai Nyári Ifjúsági Játékok elnevezésű rendezvényen keresztül szeretném bemutatni a folyamatok fontosságát a rendezvényszervezés területén. Egy rendezvény megszervezésénél a kezdeti tervezési folyamattól kezdődően egészen az utómunkálatokig mindenre tekintettel kell lennünk, mivel a rendezvényszervezés veszélye a részletekben rejlik és a megfelelően átgondolt, felépített folyamatok nélkülözhetetlenek egy eredményes rendezvény megszervezésében.

Dolgozatom célja, hogy a folyamatszémlelet alkalmazásával feltárjam a folyamatok egyes tevékenységei közötti logikai, ok-okozati kapcsolatrendszerét és ezen keresztül kiküszöböljem a szervezés folyamán jelentkező problémák forrásait. Mindezt azért tartom fontosnak, mert a rendezvények esetében az eladás és a felhasználás párhuzamosan, egyidőben történik a rendezvény látogatói részéről és ebből az okból kifolyólag a problémák, hibák utólagos korrigálására nincs lehetőség.

Kulcsszavak: folyamatmenedzsment, rendezvényszervezés, üzleti folyamat, főfolyamat, részfolyamat, tevékenység

ABSTRACT

According to the old functional approach the leaders of the companies were thinking in tasks, competencies and classes. Nowadays the process approach is increasing. According to this approach it has to be done among the processes covering the understanding system components for the company's leaders.

I would like to introduce the importance of the program organization processes through the "Nyári Ifjúsági Játékok" (Summer Youth Games). Organising a program beginning with the initial planning process it is necessary to consider the supplementary works since the danger of the program implement resides in the details and the built up thoughts are adequately indispensable in the organization.

The goal of my research paper that let me reveal it between the single activities of the process with the application of the process view logic connection system and let me eliminate the sources of the problems coming during the organization. I consider all important issues the selling and using happen in parallel with the programs and flows out the subsequent correction of the problems and there is no chance to further opportunity.

Keywords: process management, event planning, business process, main process, subprocess, activity

BEVEZETÉS

Napjainkban egyre inkább elterjed a folyamat alapú megközelítés és a menedzserek rájöttek arra, hogy nem elég az egyes osztályok keretein belül gondolkodni, hiszen az értéket teremtő folyamatok átlépik az egyes osztályok, funkciók kereteit. A vállalat profitja a szervezet működésének eredményeként jelenik meg. Tehát, ha rosszul húzzuk meg a rendszerhatárokat, akkor a döntések során a vállalat egésze számára előnytelen megoldásokhoz juthatunk. Ezért a döntések, a megvalósítás és a beavatkozások során a vállalati rendszerelemek teljes skáláját átszelő folyamatok mentén kell gondolkodnunk és cselekednünk (I1).

A vállalat működésén belül mennek végbe azok a folyamatok, amelyek eredményeként a vállalati teljesítmény és eredmények kialakulnak. A teljesítmény nem más, mint egy tevékenység, illetve tevékenységsorozat (folyamat) mérhető eredménye. Az üzleti folyamatok eredményeként jelennek meg a vállalat szolgáltatásai és produktumai, amelyeket a piacon egyéb értékekre cserél a vállalat. A folyamatok erőforrásokat használnak fel és el az érték létrehozása érdekében. Tehát a folyamatok menedzselésén keresztül befolyásolhatjuk, javíthatjuk a vállalat gazdasági teljesítményét (I2).

A folyamat alapú megközelítés alkalmazása elősegíti a vevőközpontúság értelmezését és alkalmazását. A folyamat minden résztvevője láthatja, hogy kik az ő vevői és milyen eredményeket várnak tőlük a vevők. A folyamatszemplélet alkalmazásával nyilvánvalóbbá válnak azok a tevékenységek, amelyek egyetlen vevő céljait sem szolgálják, vagy nem megfelelően szolgálják a vevői célok kielégítését, és így többlet költséget vagy veszteséget okoznak a vállalatnak. A folyamatszemplélet alkalmazása segíti az egyes tevékenységek közötti ok-okozati kapcsolatrendszer megértését és ezen keresztül, a működésfejlesztés során a problémák forrásainak megtalálását, illetve a fejlesztési területek kijelölését (NÉMETH, 2001).

A folyamatmenedzsment nem más, mint a vállalati folyamatok és a szervezet állandó hozzáillesztése a vevői igényekhez és a tágabb értelemben vett környezeti elvárásokhoz. A menedzsment egy részterületét képezi, amely a vállalati folyamatok tervezésével, szabályozásával, dokumentálásával és fejlesztésével foglalkozik. Célja a fő üzleti folyamatok megfelelő kialakítása, kézbe tartása és fejlesztése a jobb üzleti eredmények elérése érdekében (IFUA Horváth & Partners, 2006).

Napjainkban a rendezvényszervezés egy globális iparágga nőtte ki magát, speciális szakterületekkel. A történelem folyamán a rendezvények végig jelen voltak és jelképeztek valamit az emberiség életében, különböző formában nyilvánultak meg, mint például az ókori egyiptomi ünnepek, amelyeknek vallási szerepük volt, az ókori görög Olimpiai játékok vagy a római gladiátor küzdelmek, melyek a nép szórakoztatása mellett politikai célokat is szolgáltak.

A rendezvényszervezés előre meghatározott célból, adott helyen és időben tartott összejövetelekkel kapcsolatos teljes körű előkészítő, összehangoló munka, amely magába foglalja az esemény megvalósításával kapcsolatos infrastruktúra biztosítását, valamint a résztvevőkről való gondoskodást. A rendezvényszervezésnek többféle célja lehet, mint például: társadalmi, politikai, tudományos, szakmai, kulturális, szórakoztató és hasonló célok (GYARMATI, 2001).

Manapság a rendezvények jelentősége az egész világon nő. A rendezvények rendelkeznek azzal a pozitív tulajdonsággal, hogy élményt tudnak közvetíteni, ami segítségével egy kellemes, maradandó emléket szereznek, mind a résztvevőknek és a meghívottaknak egyaránt. Egy rendezvény sem képzelhető el megtervezett és jól átgondolt szervezés nélkül, ez mellett minden rendezvény egyedi és egy bizonyos célt szolgál. A rendezvények tervezésénél, szervezésénél nagy hangsúlyt kell fektetni az attraktivitásra, hogy elnyerjük a közönségnek, a célcsoportnak a figyelmét. Ennek a legjobb módja, ha rendelkezünk egy új, kreatív ötlettel, amit megvalósítunk (ALLEN, 2010).

A kreatív és új ötlet mellett szintén nagyon fontos tényező a rendezvényszervezés területén az emberi erőforrás, amely az esemény sikerességét nagyban befolyásolja. Fontos, hogy kik azok az emberek, akik elvégzik az egyes feladatokat. A személyi feltételek a belső kockázati tényezők közé sorolhatók, amelyet leghatékonyabban úgy tudunk minimalizálni, ha olyan embereket választunk, akik rendelkeznek kellő rátermettséggel, tapasztalatokkal és fizikailag is alkalmasak egy rendezvény megszervezésére (FARAGÓ, 2011).

A rendezvényszervezők munkaköréhez tartozik az adott rendezvény programjának előkészítése, gondoskodás annak zökkenőmentes lebonyolításáról és az utólagos munkák elvégzése. Egy rendezvény programjának megszervezése nem könnyű feladat, amit már az elején el lehet rontani, ha nem megfelelően mérjük fel az igényeket, illetve ha rossz az alapötlet. Ennek tudatában kell ügyelni a tervezés, megvalósítás minden egyes folyamatára, valamint az utómunkálatokat is össze kell hangolni a szervezési folyamat egészével (ALLEN, 2010).

ANYAG ÉS MÓDSZER

A vizsgálatom témája a folyamatmenedzsment és annak alkalmazása a rendezvényszervezés területén. A zentai Nyári Ifjúsági Játékok elnevezésű ifjúsági fesztivál példáján keresztül szeretném bemutatni és elemezni azokat az üzleti folyamatokat, főfolyamatokat, támogató folyamatokat és tevékenységeket, amelyek jelentkeznek ennek a rendezvénynek a tervezési, előkészítési, lebonyolítási és utómunkálati folyamatai során.

A zentai Nyári Ifjúsági Játékok az elmúlt 12. év során a vajdasági fiatalok kedvenc rendezvényévé nőtte ki magát. A rendezvény program koncepciója három különálló részből tevődik össze, amelyek a következők:

1. Éjszakai szórakoztató zenei program
2. Nappali kulturális programok,
3. Csapatverseny, amely köré az egész fesztivál épül, ahol 8 fős, fiatalokból álló csapatok mérik össze erejüket és rátermettségüket különböző típusú vetélkedőkön

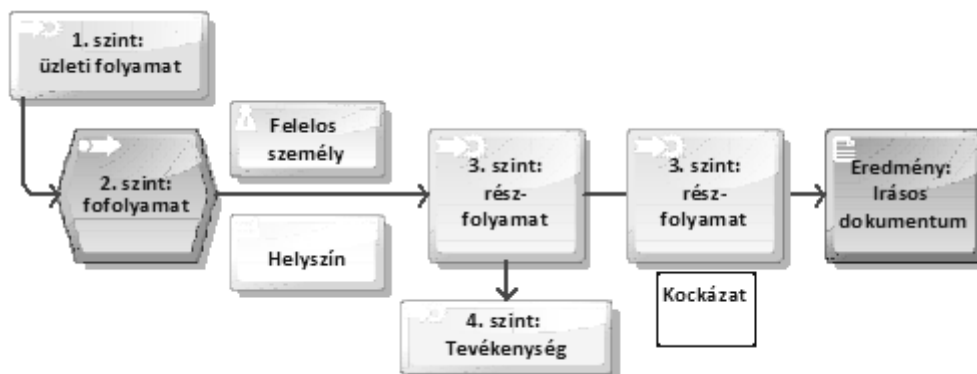
A folyamatstruktúra felépítésénél az IFUA Horvath & Partners által alkalmazott folyamat-hierarchiát használtam, amely alkalmas a folyamatok részletezésére és egy egységes séma kidolgozására. A folyamatmodell alapstruktúrája ez alapján négy szintből tevődik össze, amelyek a következők:

- I. Szint: itt helyezkednek el az üzleti folyamatok, amelyek a legfontosabb témaköröket tartalmazzák.
- II. Szint: a főfolyamatok találhatóak itt. A folyamatok komplexitása függ az ágazattól, vállaltól az általam vizsgált esetben a rendezvény programjának sokoldalúságától, résztvevők és szervezők létszámától.
- III. Szint: a folyamatokat úgynevezett részfolyamatokra bontjuk fel. A részfolyamat olyan tevékenységcsomag, amely nem állhat több tevékenységből, mint amit egy osztály, egy szervezeti egység a rendezvényszervezés területén szervezői csapat, az adott folyamat érdekében végrehajt.
- IV. Szint: ezen a szinten történik a részfolyamatok még részletesebb ábrázolása, ahol tevékenységekre bontjuk le őket.

A folyamatoknak az ábrázolása a második folyamat szintig viszonylag könnyen ábrázolható. Ez a részletezési szint elegendő ahhoz, hogy a folyamatmodell, mint a vállalat működési keretétét bemutassa. A második szinten ábrázolt folyamatokat a folyamatlefutás meghatározásával részletezzük tovább a harmadik szinten. A folyamatok hierarchiájának és az alapvető összefüggéseknek a bemutatása a harmadik és a negyedik szinten történik, az egyes folyamatlépések egymásutánosságának a meghatározásával. A folyamatok harmadik és negyedik szinten történő ábrázolása bonyolultabb ábrát eredményez.

A folyamatmodellek elkészítéséhez a Software AG által kifejlesztett ARIS Express ingyenesen letölthető és használható programját használtam. Az ARIS az első olyan alkalmazás, amely az üzleti folyamatok analizálására alkalmas felhasználói felületet biztosít.

A folyamatmodell elemeinek a bemutatását az 1. ábra tartalmazza. A modell elemei a következők: üzleti folyamat, főfolyamat, részfolyamat, tevékenység, felelős személy, helyszín, dokumentum és kockázat.



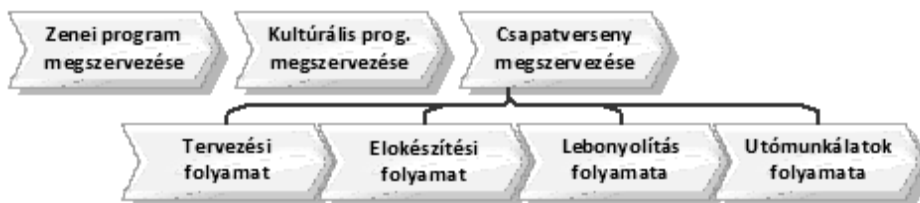
1. ábra: Folyamatmodell elemeinek bemutatása

Forrás: Saját szerkesztés

EREDMÉNYEK

Az általam vizsgált rendezvény három különálló program területe közül, a Csapatverseny megszervezésének folyamatait modelleztem és vizsgáltam.

A Csapatverseny megszervezése során négy különböző üzleti folyamatot különíthetünk el, amelyek alkotják a folyamatmodell első szintjét. Az első szinten elhelyezkedő folyamatokat üzleti folyamatoknak nevezzük és ezek a következők: tervezési folyamat, előkészítési folyamat, lebonyolítási folyamat és az utómunkálatok folyamatai. Az üzleti folyamatokat a 2. ábra mutatja be.

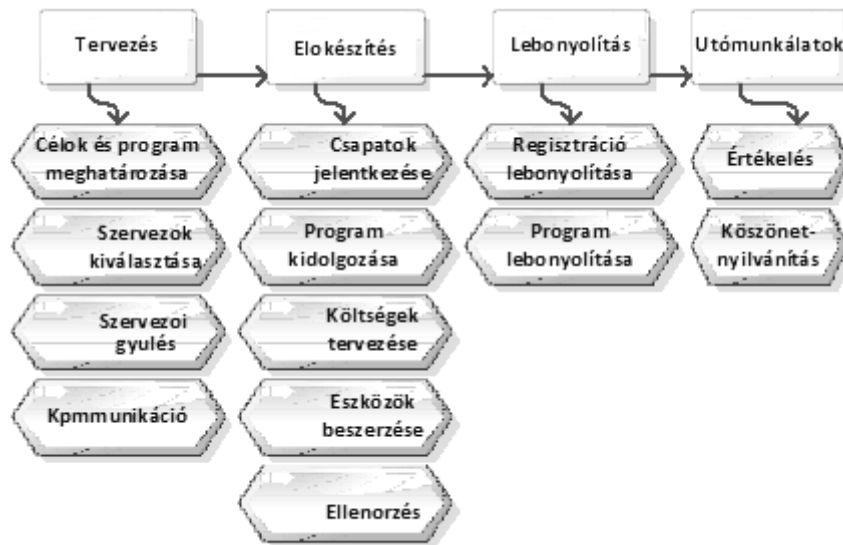


2. ábra: 1. szintű folyamatok ábrázolása

Forrás: Saját szerkesztés

A 3. ábra mutatja be az úgynevezett folyamatterképet, amely tartalmazza a négy üzleti folyamatot és a hozzá tartozó főfolyamatokat. Összesen tizennégy darab főfolyamatot azonosítottam. Ezt a tizennégy főfolyamatot tovább vizsgálva negyvennyolc részfolyamatra bontottam a modellek elkészítése során. A negyvennyolc részfolyamat részletesebb vizsgálatának eredményeként további kilencvenkettő tevékenység meghatározására került sor, így összesen százötvennyolc elemet sikerült azonosítani.

A vizsgálat során minden egyes fő folyamatra elkészíttem a folyamatmodellt. Az elkészített folyamatmodellek közül a tervezési folyamat egyik főfolyamata kerül bemutatásra a továbbiakban.



3. ábra: Folyamattérkép

Forrás: Saját szerkesztés

Tervezési folyamat

A tervezési folyamat öleli fel a célok és program meghatározását, szervezők kiválasztását, az első szervezői gyűlés megtartását és a kommunikációt. Az ábrázolás során ez a négy folyamat helyezkedik el a második szinten, ezek a főfolyamatok (1. táblázat).

1. táblázat: A főfolyamatok határideje, a felelős személyek és a résztvevők

Célok és program meghatározása	április 15-ig	Csapatverseny felelős főszervező Rendezvény főszervező
Szervezők kiválasztása	április 25-ig	Csapatverseny felelős főszervező és rendezvény főszervező
Első szervezői gyűlés	május 15-ig	Csapatverseny felelős főszervező Minden szervező
Első megjelenés a médiában	május 20-ig	Csapatverseny felelős főszervező

Forrás: Saját szerkesztés

A tervezési folyamat első főfolyamatát a célok és a program meghatározása képezi. Ez a folyamat a következő részfolyamatokat tartalmazza: főszervezői gyűlés megtartása, játék koncepció megalkotása, helyszín és időpont kiválasztása, résztvevők számának a meghatározása. A folyamat modelljét a 4. ábra mutatja be.

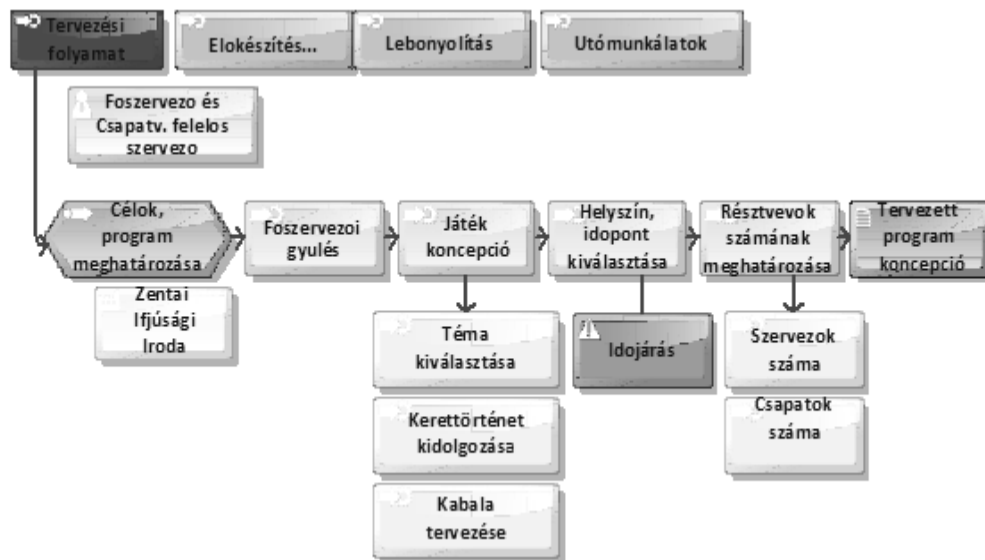
A célok és a program meghatározása a legfontosabb lépés egy rendezvény szervezésének megkezdésekor. Fontos tisztáznunk, hogy a rendezvényünknek mi a célja, milyen alkalomból kerül megrendezésre és kiknek szánjuk, vagyis meg kell határoznunk a célcsoportot.

Ezt követi a játék koncepció megalkotása. Ezen részfolyamaton belül olyan tevékenységek különíthetők el, mint a téma kiválasztása, kerettörténet kitalálása és a kabalafigura megalkotása. A játék koncepció megalkotása, mint folyamat a harmadik szinten helyezkedik el és tovább bontható negyedik szintű tevékenységekre. A téma meghatározása nagy jelentőséggel bír, mivel könnyebb a rendezvény szervezése, ha van egy központi gondolat, amely köré tudunk építeni. Ilyen téma lehet például a mesevilág, 80-as évek, vadnyugat és még hasonlóak.

A következő részfolyamat a helyszín és az időpont kiválasztása. A helyszín kiválasztása során figyelembe kell vennünk a programunk témáját ezen kívül még fontos tényezőnek számít a helyszín mérete, megközelíthetősége, parkolási lehetőségek. Mielőbb meg kell bizonyosodnunk róla, hogy a kiválasztott terület abban az időpontban szabad. Az időpont meghatározása során ajánlatos utána nézni, hogy a tervezett időpontban nem rendez-e más valaki hasonló rendezvényt. Kockázati tényezőként jelenik meg az időjárás. Mivel szabadterei rendezvényről van szó, ezért rossz időjárás esetén szükséges, hogy rendelkezünk egy "B" tervvel és a programunk helyszínét áthelyezzük egy fedett és az időjárási viszontagságtól védett helyszínre.

A következő részfolyamat a résztvevők számának meghatározása. A játék koncepció alapján meg tudjuk határozni, hogy hány felelős szervezőre van szükség, akik egy-egy játékterület megszervezésért felelnek illetve e játékok megvalósításához hány segéd szervezőre van szükségünk. A résztvevők meghatározásánál kerül sor a játékos csapatok számának a meghatározására, a csapatok számának meghatározására, játékosok életkorának meghatározására.

Ezen részfolyamatok és tevékenységek elvégzése eredményeként jön létre a tervezett program koncepció, amit szeretnénk megvalósítani.



4. ábra: Tervezési folyamat -célok és program meghatározás folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

Tervezett program koncepció

- *A Csapatverseny esetében célunk nem más, mint hogy a vajdasági fiataloknak e rendezvény megszervezésével egy szórakozási lehetőséget nyújtsunk, ahol barátaikkal együtt tudnak különböző játékokat játszani négy napon keresztül. A program megszervezésével szeretnénk, hogy egy felejthetetlen nyári élményt szerezzünk a résztvevők számára, ami mindig mosolyt fog csalni az arcukra.*
 - *A célcsoportot a 16 és 30 év közötti vajdasági és külföldi fiatalok képezik.*
 - *A Csapatverseny helyszíne: Népkert, Zenta*
 - *A Csapatverseny időpontja: július 17-21.*
 - *Téma: Mesevilág*
 - *Kabalafigura: Ravasz Róka*
 - *Jelmondat: "Gyere jó lesz!"*
 - *A Csapatverseny a következő versenyszámokból tevődik össze:*
 - *Beugró feladat*
 - *Sportvetélkedő*
 - *Portya*
 - *Művészeti vetélkedő*
 - *Szárzsföldi ügyességi játékok*
 - *Műveltségi vetélkedő*
 - *Csapatőrültségek*
 - *Jótekonysági akció*
 - *Környezetvédelmi akció*
 - *Szükséges szervezők száma: 30 fő, ebből játékfelelős szervező 10 fő, segédszervező 20 fő*
 - *Résztvevők száma: maximum 320 fő*
 - *Csapattagok száma: 8 fő*
 - *Csapatok száma: maximum 40 darab*
-

A tervezési folyamat következő főfolyamata a szervezők kiválasztása. Ez a főfolyamat a következő részfolyamatokat tartalmazza: jelentkezés kiírása, szervezői meghallgatás és a szervezeti struktúra elkészítése

A következő főfolyamat az első szervezői gyűlés megtartása az előző folyamat során kiválasztott felelős szervezőknek és segéd szervezőknek. A folyamat lefolyásáért felelős személy a Csapatverseny felelős szervező. A szervezői gyűlés a következő részfolyamatokból áll: ismerkedés, feladatok és elvárások ismertetése, program koncepció ismertetése és ötletbörze.

A tervezési folyamat utolsó főfolyamata a kommunikáció a médiával. Ezt a folyamatot a következő részfolyamatok alkotják: sajtótájékoztató a támogató médiáknak, honlap közzététele és a médiavisszhang figyelése.

KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Egy rendezvény megszervezése kemény munkát és szakértelmet kíván. A szervezőktől megköveteli a türelmet, kreativitást és precizitást egyaránt. Egy sokoldalú, értéket képviselő program tervezése és előkészítése több hónapot vesz igénybe azért, hogy a program lebonyolítás 4-5 napja – rendezvénytől függően – tökéletesen sikerüljön és a látogatók, résztvevők egy élménnyel távozzanak a rendezvény lezárása után.

A 2011-es Nyári Ifjúsági Játékok Csapatversenye a visszajelzések alapján nagy sikert aratott a résztvevő játékosok körében. 34 csapat jelentkezett a Csapatversenyre, ami összesen 272 résztvevőt jelent. Mint, ahogy a programleírásban látható színes programmal készültünk a játékosoknak, amely nem kevés energia és idő befektetést igényelt a 30 fős szervezői csapat részé-

ról. A tervezési és előkészítési folyamat több mint két hónapot vett igénybe. Komolyabb fennakadás és programcsúszás nélkül ment végbe a lebonyolítási folyamat, ami első sorban köszönhető az előkészítési folyamat sikerességének. Ha az előkészítés folyamán nem fektettünk volna különösebb figyelmet a program kidolgozására, a szervezők hatáskörének és feladatainak meghatározására, az eszközök pontos meghatározására és beszerzésére, a határidők betartására, akkor a lebonyolítás során szembesültünk volna a problémákkal.

Külön sikerek számított az innovációként megszervezett környezetvédelmi és jótékonyági akció, amelyre előző években nem volt példa. A játékosok nem csak a játék élményével gazdagodtak a rendezvényen, részese lehettek két akciónak is, amely a közösség érdekeit szolgálta és erre előző években nem volt példa.

Úgy gondolom, hogy az elkészített folyamat modellek segítségével megállapítható, hogy mik azok a fontos folyamatok, amelyekre különös tekintettel kell lennünk. Ha meghatározzuk a folyamatokért felelős személyeket, a tevékenységek végrehajtóit és a határidőket hatékonyabban tudjuk megvalósítani a kitűzött célokat. A folyamat szemlélet alkalmazása nem csak a rendezvényszervezés területén, de más területeken is hasznunkra válhat akár a mindennapokban, akár egy vállalat üzleti tevékenységének megszervezése során.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- (1) Allen, J.(2010): A rendezvényszervezés nagykönyve. Budapest, Akadémia Kiadó (2) Faragó, H.(2003): Idegenforgalmi rendezvények és kongresszusok szervezése. Budapest, Képzőművészeti Kiadó (3) Gyarmati I.(2001): Rendezvényszervező kézikönyv. Budapest, Szokrátsz Külgazdasági Akadémia (4) IFUA Horváth & Partners (2006): Folyamatmenedzsment a gyakorlatban. Budapest, IFUA Horváth & Partners Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft. (5) Németh B.(2001): Folyamatmenedzsment megvalósítása a magyar vállalati gyakorlatban, Kvalikon, Budapest (6) I1 <http://www.tankonyvtar.hu/gazdasagtudomany/controlling-gyakorlatban-080904-233> (7) I2 <http://www.kvalikon.hu/folyamatmenedzsment.php>