

OTDK - DOLGOZAT

Palatinus Brigitta
MA

2013

**A FOLYAMATMENEDZSMENT ALKALMAZÁSA A
RENDEZVÉNYSZERVEZÉS TERÜLETÉN**

**THE APPLICATION OF PROCESS MANAGEMENT IN EVENT
PLANNING**

Palatinus Brigitta

Kézirat lezárva 2012. április 7

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	1
1. TÉMAFELVETÉS.....	2
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS.....	4
2.1. A folyamat szemlélet és a folyamatmenedzsment fogalma	4
2.2. A folyamat fogalma és jellemzői	6
2.2.1. <i>Folyamatmenedzsment tevékenységének területei</i>	7
2.3. A rendezvényszervezésről általában	9
2.3.1. <i>Egy rendezvény résztvevői</i>	11
2.3.2. <i>A rendezvények csoportosítása, felosztása</i>	13
2.4. Az rendezvények kialakulása	14
2.5. A fesztiválok jelentősége	16
3. ANYAG ÉS MÓDSZER	18
3.1. A rendezvény rövid bemutatása.....	18
3.1.1. <i>A rendezvény sajátosságai a csoportosítási szempontok alapján</i>	19
3.1.2. <i>A rendezvény program koncepciója</i>	19
3.2. Az alkalmazott módszer bemutatása.....	20
3.2.1. <i>Az Aris Express program rövid bemutatása</i>	22
4. A CSAPATVERSENY MEGSZERVEZÉSÉNEK BEMUTATÁSA A FOLYAMATOKON KERESZTÜL	24
4.1. Tervezési folyamat.....	26
4.1.1. <i>A célok és program meghatározása</i>	26
4.1.2. <i>A szervezők kiválasztása</i>	29
4.1.3. <i>Első szervezői gyűlés</i>	32
4.1.4. <i>Kommunikáció</i>	33

4.2. Előkészítési folyamat.....	34
4.2.1. Csapatok jelentkezése a versenyre	35
4.2.2. Program kidolgozása	38
4.2.3. Költségek tervezése.....	42
4.2.4. Eszközök beszerzése	44
4.2.5. Regisztráció előkészítése	45
4.2.6. Ellenőrzés	47
4.3. Lebonyolítás.....	48
4.3.1. Regisztráció lebonyolítása	48
4.3.2. Program lebonyolítása	51
4.4. Utómunkálatok.....	52
4.4.1. Értékelés	52
4.4.2. Köszönetnyilvánítás.....	53
5. KÖVETKEZTETÉS ÉS JAVASLATOK	55
ÖSSZEFOGLALÓ	58
IRODALOMJEGYZÉK	59

Ábrajegyzék

1. ábra: Folyamatmodell elemeinek bemutatása	23
2. ábra: 1. szintű folyamatok ábrázolása.....	24
3. ábra: Folyamattérkép	25
4. ábra: Tervezési folyamat: Célok és program meghatározás folyamatmodellje.....	27
5. ábra: Tervezési folyamat: Szervezők kiválasztásának folyamatmodellje	30
6. ábra: A Csapatverseny szervezeti struktúrája	31
7. ábra: Tervezési folyamat: Első szervezői gyűlés folyamatmodellje.....	32
8. ábra: Tervezési folyamat: Kommunikáció	34
9. ábra: Előkészítési folyamat: Csapatok jelentkezési folyamatának modellezése	36
10. ábra: Előkészítési folyamat: Programkidolgozás folyamatmodellje	39
11. ábra: Előkészítési folyamat: Költség tervezés folyamatmodellje	43
12. ábra: Előkészítési folyamat: Eszközbeszerzés folyamatmodellje.....	45
13. ábra: Előkészítési folyamat: Regisztráció előkészítés folyamatmodellje	46
14. ábra: Előkészítési folyamat: Ellenőrzés folyamatmodellje	48
15. ábra: Lebonyolítási folyamat: Regisztráció lebonyolítás folyamatmodellje	50
16. ábra: Lebonyolítási folyamat: A program lebonyolítás folyamatmodellje.....	51
17. ábra: Utómunkálatok folyamata: Értékelés folyamatmodellje	53
18. ábra: Utómunkálatok folyamata: Köszönetnyilvánítás folyamatmodellje	54

BEVEZETÉS

Napjainkban egyre jobban elterjedt a folyamatszegléletű megközelítés. A régi megközelítés alapján a vállalatvezetők feladatokban, funkciókban, hatáskörökben és osztályokban gondolkodtam. Mára ezt a funkcionális jellegű megközelítést felváltotta a folyamatokban történő gondolkodásmód. A sikeres vállalatvezetők a vállalkozások rendszerelemeiért felelős folyamatok mentén cselekszenek és gondolkodnak döntéseik során.

A folyamat szemlélet szerint a vállalati működés felfogható, mint a vállalatban belül végbemenő folyamatok és azok egymásra való hatásának összessége. A folyamatok eredményeként alakul ki a teljesítmény és az eredmény. Az üzleti folyamatok során erőforrások kerülnek fel illetve elhasználásra az értékteremtés céljából. Ennek eredményeként jelentkezik a vállalat által nyújtott szolgáltatás vagy termék, amelyet a piacon egyéb értékekre cserélnek. A folyamatszeglélet alkalmazása elősegíti a vevőközpontúság értelmezését és alkalmazását, ezáltal a folyamatban résztvevők láthatják, hogy kik a vevők és milyen igényeik vannak.

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. Más és más célt szolgáltak a különböző történelmi korszakokban és ennek a célnak megfelelően 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.

Manapság egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek az olyan jellegű rendezvények szervezésére, melyek az emberek közötti kapcsolatok elmélyülését, fejlődését szolgálják. Az ilyen jellegű rendezvények mellett a különböző ülésfajták, konferenciák, kulturális, sport és egyéb rendezvények népszerűsége is egyre nagyobb.

1. TÉMAFELVETÉS

Dolgozatom témája a folyamatmenedzsment alkalmazása a rendezvényszervezés területén. A folyamatmenedzsment fogalmával és alapjaival tanulmányaim folyamán ismerkedtem meg, az Innováció módszertan című tárgy keretein belül. A rendezvényszervezés területén történő alkalmazás kiválasztására, azért került sor, mert 2005 óta többször nyílt alkalmam részt venni különböző rendezvények szervezésében segédszervezőként és felelős főszervezőként egyaránt. Úgy gondolom ennek köszönhetően sok tapasztalatra tettem szert a szervezés területén illetve betekintést nyertem a rendezvények különleges és magukkal ragadó világába. Saját tapasztalatból állítom, hogy a rendezvények szervezése egy külön világgént tekinthető, aki egyszer belekóstolt ebbe a munkába és megszereti, az akár egy életre „házasságot” köthet vele.

A folyamatszemplétű gondolkodásnak úgy vélem nagy jelentősége van a rendezvényszervezés területén mivel egy rendezvény megszervezése során nincs lehetőség főpróbákra. A kezdeti tervezés folyamatától kezdődően egészen az utómunkálatokig mindenre tekintettel kell lennünk és észben kell tartanunk, hogy a részletekben rejlik a rendezvényszervezés varázsa és veszélye is. A megfelelően átgondolt folyamat nélkülözhetetlen egy jó és eredményes rendezvény megszervezésében. A rendezvények egyik tulajdonságaként itt szeretném megemlíteni, hogy az eladás és a felhasználás párhuzamosan történik a látogatók részéről és ebből az okból kifolyólag nehéz az utólagos korrigálás, ami miatt szükség van a folyamatos minőség ellenőrzésre és az állandó fejlődésre. Ha egy esemény kezdetét vette, már nincs visszaút és második esély, elsőre kell sikerülnie ezért fontos, ha észben tartjuk Murphy törvényét, miszerint: ami elromolhat, az el is romlik.

Dolgozatomban a szakirodalmi áttekintést követően bemutatásra kerül egy ifjúsági rendezvény megszervezésének folyamata. Tapasztalataimat felhasználva, szervező társaim és a témával foglalkozó szakirodalom segítségével szeretném bemutatni a Nyári Ifjúsági Játékok Csapatversenyének lépésről lépésre történő megszervezését a tervezési folyamattól kezdődően egészen az utómunkálatok folyamatáig.

A szervezés során jelentkező folyamatok egyszerűbb megértése és átlátása céljából minden folyamatot szeretnék bemutatni az elkészített folyamatmodelleken keresztül. A modellek grafikus ábrázolásával lehetőség nyílik arra, hogy meghatározzuk a folyamatok

közötti összefüggéseket, kapcsolatokat, feltételeket, idő rendbeliségeket. Ezen kívül minden folyamathoz hozzá tudjuk rendelni a személyt aki, felel a folyamat lebonyolításáért és a szervezeti egységet, ami részt vesz a folyamat tevékenységeiben.

A Nyári Ifjúsági Játékok, mint rendezvény 2000-ben született meg, mikor egy “maroknyi” fiatal, mert nagyot álmodni és szinte a semmiből jött létre az azóta ezreket megmozgató fesztivál. A rendezvény sikerét annak köszönheti, hogy egy évvel a tízéves polgárháború után játszani és önfeledten nevetni, szórakozni akartak a fiatalok, és ami fontosabb, hogy nem csak akartak, de meg is tették. Pillanatok alatt kialakultak azok a játékos csapatok, akik megmutatták a délvidéki fiatalság életerejét, játékkedvét és ez által a rendezvény beivódott a fiatalok életébe, gondolkodásába és életérzésébe egészen annyira, hogy a környék fiataljainak ez a rendezvény jelenti a nyár csúcspontját.

Választásom azért erre a rendezvényre esett, mert 2005 óta szervezőként részt veszek a rendezvény tervezésében, előkészítésében, lebonyolításában és utómunkálataiban. Az évek során, több területen is részt vettem a szervezés folyamán és több pozíciót betöltöttem a játék bírótól kezdve a Csapatverseny felelős főszervező szerepig.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

A szakirodalmi feldolgozás dolgozatom témájának két területét foglalja magába, a folyamatmenedzsmentet és a rendezvényszervezést. Először a folyamatmenedzsmentet illető szakirodalmat dolgoztam fel, amely során bemutatom a folyamat szemléletet, hogy mit is takar valójában, a folyamatmenedzsmentet és a fontosabb fogalmakat és végül a tevékenységi területeit. A szakirodalmi áttekintés második részében tartalmazza a rendezvényszervezés általános bemutatását, a rendezvény résztvevőinek kategorizálását, a rendezvények csoportosítását, a rendezvények kialakulásának rövid bemutatását és a fesztiválok jelentőségét.

2.1. A folyamat szemlélet és a folyamatmenedzsment fogalma

Régen a vállalati megközelítés általában funkcionális jellegű volt, feladatokban, hatáskörökben, osztályokban gondolkodtak a vezetők. Mára egyre inkább elterjed a folyamatszempléti megközelítés. A menedzserek rájöttek arra, hogy nem elég az egyes osztályok keretein belül gondolkodni, hiszen az értéket teremtő folyamatok nem ismerik, átlépi az egyes osztályok, funkciók kereteit. A vállalat profitja az egész 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 vállalati működés felfogható, mint a vállalaton belül végbemenő folyamatok és azok, illetve a környezetük egymásra hatásának az összessége. A vállalaton belül mennek végbe azok a folyamatok, amelyek eredményeként a vállalati teljesítmény és eredmények kialakulnak. A teljesítmény pedig 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 folyamatszempléti 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 folyamatszempléti 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 a megtalálását, illetve a fejlesztési területek kijelölését. A folyamatszemplélet elterjedése segíti a vállalati tevékenységek automatizálását, hatékonyság növelését és integrálását. (Németh, 2001)

A vállalatok eredményessége a folyamatszemplélet szerint a folyamataik menedzselési képességeiben rejlik. „A folyamatok termelik meg azokat az eredményeket, amelyeket a vállalat eljuttat a fogyasztókhoz.” (Hammer, 2001). A tartós sikert a vállalat azon képessége biztosítja, hogy olyan folyamatokat épít ki és irányít, amelyek által:

- Felismeri a releváns piaci trendeket és ezekre a trendekre versenytársainál gyorsabban alkotja meg a válaszoló termékeit illetve szolgáltatásait
- Felismeri a célpiacokat és a megcélzott vevőcsoportokat, amely által képes a különböző szegmenseket megszólítani, kapcsolatot teremteni és ezt a kapcsolatot fenntartani
- Képes a termelési vagy szolgáltatási folyamatát a leghatékonyabb módon megszervezni illetve az outputot a piac által elvárt minőségben előállítani
- A támogató folyamatokat oly módon megszervezni, hogy azok a legjobban segítik az üzleti modell működését
- A folyamatokat úgy irányítsa, hogy optimálisan használja ki a rendelkezésre álló erőforrásait illetve a partnerei teljesítőképességét.
- Eredményesen szervezi meg az együttműködést partnereivel, akik részt vesznek az értékteremtésben. (IFUA Horváth & Partners, 2006)

A folyamatmenedzsment viszonylag új keletű fogalom, a vállalatok folyamatszemplélet szerinti vezetésének és fejlesztésének képezi alapját. (I1)

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

2.2. A folyamat fogalma és jellemzői

„A folyamat a tevékenységek irányított láncolata egy adott teljesítmény (output) létrehozása érdekében.” (Horváth – Mayer, 1993)

A folyamat olyan kölcsönös kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely eredményekké alakítja a bevitelt. (ISO 9000:2000)

Folyamat fogalma alatt értjük az egymással összefüggő események egységes, időbeli rendezettségét. Minden folyamat egymáshoz kapcsolódó tevékenységek sorából épül fel. (I1)

Az üzleti folyamat fogalma alatt értjük a vállalat céljainak elérése érdekében végrehajtott tevékenységek rendszerét, amely során erőforrásokat és inputokat használ fel illetve outputokat és hozzáadott értéket teremt. (I3)

A folyamatgazda személye nem más, mint a vezetés által kinevezett felelős személy, akinek a feladata a folyamat szabályozása és fejlesztése a folyamatcélok elérése és a hatékonyabb működés érdekében. A folyamatgazdát illetve a folyamat fejlesztésével illetve működtetésével megbízott teamet a felelős felsővezető úgynevezett folyamatszponzor látja el a munkájukhoz szükséges erőforrásokkal és támogatásokkal. (I1)

A folyamatok jellemzői¹

Eredmény: Minden tudatos szervezeti folyamat valamilyen eredmény (cél) elérése érdekében megy végbe. Ha nem tudatos egy folyamat, akkor is valamilyen eredményre vezet.

Kimenet: A folyamat kimenete az a produktum (információ, termék...), amely a tevékenységek közvetlen outputjaként megjelenik és a folyamat végén mérhető.

Felépítő tevékenység: A folyamatot felépítő tevékenységek során törekszünk a vevők elvárásainak a kielégítésére, akik a folyamat eredményét értékelik.

Bemenet: erőforrás felhasználás, amelyek megfelelő transzformációs lépéseken keresztül történő felhasználása vezet el a kimenet, vagyis a teljesítmény létrejöttéhez.

¹ A folyamatok átfogó jellemzőit a Controlling a gyakorlatban című online könyv alapján írtam, amely a Kempelen Farkas Digitális Tankönyvtár adatbázisában elérhető az alábbi címen: <http://www.tankonyvtar.hu/gazdasagtudomany/controlling-gyakorlatban-080904-404>

Vevő: Belső vagy külső vásárlók, akik részére a teljesítményt létrehozuk. A vevők igényeiből levezethető, meghatározható az anyagi vagy nem anyagi teljesítményoutput

Szállító: A folyamatoknak vannak szállítói, akiknek a folyamatban résztvevő személyek a vevői, ezek szolgáltatják azokat az inputokat (anyag, energia, félkész termék, információ) amiket a folyamat során felhasználunk. A folyamatok során a szállítótól érkező inputokat felhasználva outputokat termelünk, úgy hogy közben hozzáadott értéket teremtünk, amelyet a vevőink értékelnek

Költség: A folyamat költsége a folyamat során történő erőforrás ráfordítások (energia, pénz, emberi erőforrás...) pénzben kifejezett értéke.

Ciklusidő: A folyamat ciklusideje az-az idő, ami alatt a szállítótól kapott inputokat a vevő számára nyújtott outputokká konvertáljuk

2.2.1. Folyamatmenedzsment tevékenységének területei ²

A vállalati céloknak megfelelő folyamat teljesítmény elérése érdekében a következő területekre terjed ki a tevékenysége:

Folyamatok felmérése, modellezése: A folyamatmenedzsment alapját a folyamatok ismerete képezi. Ebből az okból kifolyólag az először fel kell mérni a vállalatnál található folyamatokat. A folyamatok felmérésének és modellezésének dokumentálására általában folyamatábrák, folyamatlisták vagy mátrixok segítségével történik. Ezen kívül a folyamatok dokumentálása történhet szöveges eljárás segítségével, ahogy azt a legtöbb ISO 9001 rendszer teszi, vagy történhet objektum orientált modellezési eszközök alkalmazásával.

Folyamatok kategorizálása: A folyamatokat rendszerezni, osztályozni és kategorizálni kell. Szükséges kiválasztanunk azokat a folyamatokat, amelyek szabályozására és fejlesztésére fokozott figyelmet szükséges szentelnünk. A folyamatok osztályozása szerint megkülönböztethetők:

² A folyamat menedzsment tevékenységének területeit felölelő részt Controlling a gyakorlatban című online könyv alapján írtam, amely a Kempelen Farkas Digitális Tankönyvtár adatbázisában elérhető az alábbi címen: <http://www.tankonyvtar.hu/gazdasagtudomany/controlling-gyakorlatban-080904-404>

a) Alapvető folyamatokat, amelyek stratégiai szerepet játszanak a vállalat működésében, a vevő érzékeli őket. Célja a vevő által elfogadott érték (termék vagy szolgáltatás) létrehozása. Végző vevők a vállalat ügyfelei, fogyasztói.

b) Támogató folyamatok, amelyek az alapvető folyamatok működési feltételeit biztosítják, szolgálják azok működését. A végző vevők az alapvető folyamatok.

c) Irányítási folyamatok, amelyek feladata, hogy összehangolják az egyes alapvető és támogató folyamatokat és koordinálják az egyes folyamatok közötti erőforrás és információ megosztását.

Folyamatok elemzése és értékelése: A folyamatok részletesebb felmérése után következik az elemzés és értékelés. Ez a kitűzött folyamatparaméterek elérése valamint a külső benchmarking értékekkel való összemérése alapján történik. Ekkor történik meg a folyamatok minősítése.

Folyamatok tervezése: Új folyamatok létrehozásakor vagy a már meglévő folyamatok fejlesztésekor alkalmazzuk a folyamatok tervezését.

Folyamatok szabályozása: A folyamatszabályozás, mint tevékenység a következőket foglalja magába:

- folyamatok teljesítménnyel kapcsolatos elvárások megfogalmazása,
- folyamatok teljesítményének, jellemzőinek mérése,
- folyamat teljesítmény időszakos értékelése,
- folyamatba való beavatkozás a megfelelő teljesítmény elérése érdekében.

A folyamatok szabályozása a minőségmenedzsmentből jól ismert SDCA ciklus alapján történik. (elvárás-megvalósítás- ellenőrzés-beavatkozás).

A szabályozás különböző folyamatjellemzőkre és paraméterekre terjedhet ki. A szabályozott paraméterek a következők lehetnek: eredmény, output, folyamat és input paraméterek. A szabályozás célja, hogy a lehető legkorábban beavatkozzunk a folyamatba a megfelelő eredmények elérése érdekében. Amennyiben ismert, mérhető és befolyásolható a folyamat, akkor a folyamatparaméterek mérésére kell fektetni a hangsúlyt. Ha csak a folyamat kimenetei vagy eredményei mérhetőek, akkor azok szabályozására kell törekednünk.

A folyamatok szabályozásával kapcsolatban számos rendszer és szabvány került kidolgozásra a vállalatok számára. Ezek a szabványrendszerek számos ajánlást és előírást tartalmaznak a folyamatok szabályozására vonatkozóan, mint például:

- ISO 9000 szabványrendszer, amely a minőségszabályozásra vonatkozik,

- ISO 14000 szabványrendszer, amely a környezetközpontú irányításra vonatkozik.

Folyamatcontrolling: Controlling tevékenység a folyamatok nyomon követéséhez és kézbentartásához, amely részét képezi a folyamatszabályozásnak. A folyamatszabályozással nem megegyező fogalom, mert nem tartalmazza a folyamatba történő beavatkozást. Elsősorban az információ áramlás koordinálására és a döntés előkészítésre szolgál.

Folyamatok fejlesztése: Célja a vállalati működés fejlesztése jobb gazdasági eredmények megvalósítása céljából. Két alapvető típusát különböztetjük meg, amelyek a következők:

Radikális átalakítás /RC Radical Change amely során az egész folyamatot újjáalakítjuk és így magát a rendszert is megváltoztatjuk. Célja egy új, hatékonyabb folyamat kialakítása. Ilyen típusú fejlesztés az BPR – Business process reengineering.

Folyamatos fejlesztés /CI Continuous Improvement, amely során a meglévő folyamatokba avatkozunk be és kisebb szisztematikus változásokkal javítja a folyamat teljesítményét. Ezt a tevékenységet szolgálja a benchmarking, amely során különböző folyamatok összehasonlításával nyerünk információkat a folyamataink fejlesztéséhez.

2.3. A rendezvényszervezésről általában

A rendezvény és a rendezvényszervezés fogalomkörében, számos, sokszínű esemény tartozik, aminek köszönhetően számtalan definíció született és születik. Egy azonban biztos, hogy minden definíció lényege a meghatározott cél, hely és idő.

„A rendezvény szervezett, közösség keretén belül megtartott (esetenként szórakoztató jellegű) összejövetel.” (Magyar Értelmező Kéziszótár, 1982.)

„A rendezvény olyan termék, amelyet egymással koordináltan együttműködő partnerek egy bizonyos időpontban, meghatározott időtartamra, egy meghatározott csoport részére hoznak létre.” (Járási, 2004)

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. Az infrastruktúra alatt értendő a helyszín, technika, tolmácsolás, kiszolgáló egységek és hasonlóak biztosítása. A résztvevőkről való gondoskodás alatt értendő a szállás, étkezés, kísérő programok és hasonlóak biztosítása. (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. A rendezvények szervezésekor külön fontos szempont a szórakoztatás. 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 legegyszerűbben és leghatékonyabban 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)

Minden rendezvényről elmondható, hogy három fő ponttal rendelkezik, amelyek a következők:

Időpont: fontos, hogy egy rendezvény időpontjának kitűzése előtt tájékozódjunk más nagyszabású rendezvények időpontjáról. Nem lenne szerencsés, ha a rendezvényünk egy időpontban lenne egy másik nagy rendezvénnyel, mert így kevesebb látogatóra, vendégre számíthatunk. Ezen kívül figyelembe kell venni az ünnepeket és azt, hogy legyen elég idő a szervezésre.

Helyszín: Fel kell mérni a helyszínválasztás előtt, hogy mekkora látogatottságra számíthatunk, és elsősorban ez alapján kell kiválasztani a helyszínt. Fontos szempont továbbá, hogy a helyszín könnyen elérhető, megközelíthető legyen mindenki számára és a létszámnak megfelelő parkolási lehetőségekkel rendelkezzen a környéken. Egyeztetni kell továbbá a program helyigényével és az ehhez szükséges technika igényével.

Program: A program mindig a rendezvény jellegétől függ, és mindig ehhez kell igazodnia. Fontos, hogy a rendezvény programja és jelenlévők érdeklődési körének

megfeleljen, és lehetőséget adjon a személyes kapcsolatra a résztvevők között egymás jobb megismerésének, illetve kapcsolatuk elmélyítésének céljából.³

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)

2.3.1. Egy rendezvény résztvevői

A szakirodalomban többféle felosztás és felsorolás található a rendezvény résztvevőit illetően. Minden résztvevő fontos szerepet tölt be a rendezvény során, ezért Gyarmati Ildikó Rendezvényszervező Kézikönyv című könyvében és Járasi Anikó Rendezvényszervezés című könyvében található felosztás alapján íródott ez a rész.

Rendezvény alatt értjük az egy meghatározott térben, időszakban és témakörben szervezett eseménysorozatot, amelynek során emberek csoportja közös cselekvést hajt végre alkalmi kitüntetett jelleggel. Az emberek csoportját képezheti egy tucatnyi ember, de lehet több százazres tömeg is. A rendezvényen résztvevő csoportnak öt egymástól eltérő funkciójú összetevője különböztethető meg:

1. Látogatók, akik lehetnek nézők vagy vendégek
2. Résztvevők, ők nem mások, mint az előadók, a küldöttek, műsoros szereplők
3. Szervezők, közreműködők, akik a rendezvény lebonyolításában aktívan részt vesznek. A következő szervezőket és közreműködőket tudjuk megkülönböztetni:
 - Főszervező: felelős személy a rendezvény teljes körű szervezési feladataiért
 - Protokollosok: ők a különböző programok szervezői, akik felelősek a zökkenőmentes lebonyolításért, meghatározó szerepet töltenek be a rendezvény szervezésében. Fontos szempont, hogy jó kapcsolatteremtő és kommunikációs képességekkel rendelkezzenek, illemtudóak, ápoltak legyenek illetve viselkedésük kifogástalan legyen.
 - Hoszteszek, hosztok, akik a rendezvény helyszínén regisztrálják, útbaigazítják a vendégeket, közreműködésükkel segítenek a programok lebonyolításában.

³ Katona Ilona 2012/1. féléves Rendezvényszervezés című tárgyából tartott előadás anyaga alapján

Fontos szempont és előnyt jelent, amennyiben idegen nyelvtudással rendelkeznek.

- Tolmácsok, amennyiben szükség van rájuk. A feladatuk az elhangzott előadások szövegének idegen nyelvre való fordítása.
 - Testőrök, vagyis biztonsági személyzet, amely feladata a rendkívüli események megelőzése, illetve bekövetkeztük esetén azok kezelése. Ők felelősek elsősorban a rendezvény, illetve a vendégek biztonságáért. Probléma esetén a biztonsági őröknek a lehető leggyorsabban, szakszerűen és kellő diszkrécióval kell fellépniük.
 - Technikai- hang, fény, színpad kivitelezők: ezek az eszközök fontos kellékei a rendezvénynek. Segítik az igényes előadásokat, illetve szórakoztatást. Vannak helyszínek, ahol adottak ezek az eszközök, így nem kell külön alvállalkozót felkérni. Fontos, hogy az eszközök jó és megbízható technikát szolgáltatassanak. Ha nem megfelelően működnek, akkor a rendezvény kudarcát is okozhatják.
 - Különleges eszközöket bérbe adó cégek: vannak olyan eszközök, amik lényeges elemek egy rendezvényhez, de nehéz beszerezni, vagy nem lehet őket kapni. Ilyen eszközök lehetnek például a pulpitus, a tolmácsberendezés vagy több száz fő befogadására képes sátor.
 - Nyomdák, grafikusok: A nyomdák és grafikusok felelőssége nagy az első benyomás tekintetében, mivel a vendég plakátokon, szórólapokon találkozik első ízben az adott céggel. A prospektusok, a meghívók minősége sokat elárul a vállalkozásról.
4. Sajtó, amelynek nagyon fontos a szerepe a rendezvényeken, mivel ők tájékoztatják a közvéleményt a rendezvény eseményeiről, ezért a sajtónak mindig megkülönböztetett szerepet kell adni. Egy rendezvény sikere nagymértékben függ a sajtó pozitív vagy negatív megítéléstől is. A sajtórendezvények a rendezvények kivétel nélküli kiegészítője, szokásos a rendezvények előtt a sajtófelelősökkel tárgyalási időpontot kijelölni.
5. VIP vagyis Very Important Person – Nagyon Fontos Személyiség – aki lehet látogató, de lehet résztvevő is, például ha előadást tart.

2.3.2. A rendezvények csoportosítása, felosztása ⁴

A szakirodalomban sok féle felosztással és csoportosítással találkozhatunk a rendezvényeket illetően. Sok szempont szerint csoportosíthatjuk a rendezvényeket, ezek lehetnek:

1. A rendezvény jellege szerint:

- Társadalmi rendezvények: felvonulások, közgyűlések
 - Tudományos rendezvények: konferenciák, kongresszusok
 - Politikai rendezvények: felvonulások, gyűlések
 - Művészeti rendezvények: előadások, koncertek, fesztiválok, hangversenyek
 - Egyházi rendezvények: körmenetek, felvonulások, avatási ünnepségek
 - Gazdasági, kereskedelmi rendezvények: árbemutatók, kiállítások, vásárok
 - Sportrendezvények: versenyek, bemutatók, EB, VB
 - Közművelődési rendezvények: fesztiválok, községi programok
 - Társasági rendezvények: cégek PR tevékenységével összefüggő rendezvények, üzemlátogatások
 - Komplex rendezvények: melyekre több kategória is igaz
- Ennél a csoportosításnál az események tartalma, profilja dominál. A csoportosítási elv, hogy az esemény résztvevői a piac melyik területét képviselik.

2. Funkcionális szempontok szerint:

- Kongresszus, konferencia és ezek altípusai
- Előadó-művészeti műsorok
- Versenyek
- Kiállítások
- Kvíz játékok, közösségi szabadidős programok, népszokásokhoz fűződő események
- Látványfelvonulások, demonstrációk, nagygyűlések
- Szertartások, protokolláris események, fogadások, ünnepi megemlékezések
- Több funkciós, komplett rendezvények

3. Egyéb szempontok szerint:

⁴ Katona Ilona 2012/1. féléves Rendezvényszervezés című tárgyából tartott előadás anyaga alapján

- Volumenét tekintve, hogy a rendezvény mennyire széleskörű, a rendezvényen összegyűltek hány országot, területi egységet képviselnek: világrendezvények, európai rendezvények, nemzetközi rendezvények, országos rendezvények, regionális rendezvények, megyei rendezvények, kisebb tájegységi rendezvények (kistérségi, városi, fővárosi, kerületi), kisebb közösségi rendezvények (határon belüli, 50 ezer főnél kisebb számú lakosságot érintő rendezvény)
- Az érintettek társadalmi élete szerint megkülönböztetünk tervezett és nem tervezett, spontán rendezvényeket
- A szervezők jártassága szerint különbséget tehetünk nem hivatásos, amatőr és hivatásos szervezők által szervezett rendezvények között
- A rendezvények gazdasági célja szerint a rendezvények lehetnek nyereség-orientált, profit célú rendezvények és nem nyereség-orientált, non profit célú rendezvények
- Helyszín szerint lehetnek zárt téri, szabad téri rendezvények valamint egyhelyszínes (amikor a rendezvény elejétől végéig egyetlen adott helyszínen bonyolódik) illetve többhelyszínes (amikor a rendezvény lebonyolítása több helyszín igénybevételével történik).
- Marketing szempontjából és kezdeményezés eredete szerint négy rendezvénytípust különböztethetünk meg:
 - kandidált rendezvény mikor meg kell pályázni a rendezvény szervezésének a jogát
 - adaptált rendezvény, ide tartoznak a már bevezetett rendezvények
 - innovált rendezvény, amelyet még sehol nem rendeztek meg ezelőtt
 - konvencionális rendezvény, amelyek a továbbfejlesztett rendezvények

2.4. Az rendezvények kialakulása ⁵

Az emberiség életében a rendezvények mindig jelképeztek valamit. Az egyes történelmi korszakokban más és más célt szolgáltak, így a célnak megfelelően különböző formában nyilvánult meg. A rendezvények kialakulásának története egészen az ókorig vezethető vissza. Az ókori egyiptomi kultúrában nagyon kedveltek voltak az ünnepek, melyeknek egyrészt vallási szerepük volt, másrészt pedig a fáraó tiszteletét szolgálta. Ennek tudatában kijelenthetjük, hogy az első rendezvények vallási politikai és vallási jellegűek voltak.

⁵ Rendezvény Navigátor Online Magazin 2008/decemberi száma alapján, amely a következő linken elérhető: <http://www.slideshare.net/megszervezem.hu/rendezvny-navigtor-emagazin-1szm>

Történelmi szempontból, mely már szervezőmunka eredménye, sokkal jelentősebbek az első egységes, tudatos céllal megrendezett események az ókori görögöknél. Ezek igazán jelentős megmérettetések voltak, amelyek vonzották a nézőközönséget és ez a megmérettetés nem más volt, mint az ókori olimpiai játékok. Az elsőt i.e. 776-ban rendezték meg, e nemes versengés helyszínére messzi földről érkeztek érdeklődők, akik a kiépített úthálózatok hiánya miatt csak hosszú meneteléssel juthattak el az olimpiai játékok helyszínére. Ezek után a kerék és a kocsik feltalálásával megkezdődött a helyszínre vezető utak kialakulása. Ezzel már kevésbé volt fáradságos az utazás, rövidebb idő alatt megtehetővé vált az út így egyre többen indultak el. Azonban a kocsit húzó állatoknak pihenésre volt szükségük és ebből az okból kifolyólag alakultak ki az első ún. ló váltó helyek. Ha már a lovak pihentek, a fáradt utazók is megpihentek, elfogyasztottak egy tál ételt, megittak egy pohár bort és mivel ez az igény felmerült a ló váltó helyeken kialakultak az első vendégfogadók, ami mai értelmezésben tekinthető a turizmus fejlődésének elindulásának. Az ókor görög Olimpiai Játékok, mint neves sportrendezvények, vallási céllal, Zeusz tiszteletére rendezték meg. Később ezek a rituálék fontosabb események mellékredezvényeiként kaptak szerepet, mint például évfordulók, centenáriumok, világkiállítások megrendezésekor.

Érdekesség ez mellett, hogy a Római Birodalom idején már léteztek több tízezer főt számláló rendezvények, mint a gladiátorküzdelmek, kocsi hajtó versenyek, amelyek biztosították a nagyközönség szórakozását. A rendezvények szempontjából mérföldkönek számít, hogy a Római Birodalomban évente 130 különböző fesztivált, karneválokat, cirkuszi előadásokat, színielőadásokat szerveztek. Ezek a különböző társadalmi események a nép szórakoztatásán kívül, politikai célokat is szolgáltak. A középkor társadalmában a legnagyobb tömegeket a vallási összefüggésben lévő úti célok mozgatták meg, például sokan zarándokoltak el Szent Jakab sírjához Spanyolországba. A középkorban a rendezvények fő képviselői a katolikus egyházak voltak. Elsősorban ezek az események vallási körmeneteket, misztériumjátékokat jelentettek, de ezzel párhuzamosan politikai érdekeket is szolgáltak. Céljuk a hatalom bemutatása, presztízs növelés volt.

A történelem során a rendezvények szempontjából mérföldkövet jelentettek még a királyi udvarok szertartásai. Ide tartoztak a koronázási szertartások, követek fogadása, a parlamenti ülések megnyitása és a királyi lakomák. A rendezvények etikai, erkölcsi, protokolláris céljai voltak, valamint ezekkel próbálták a tradicionális eszményképeket erősíteni. A megszervezésüknek a felelőse az udvarnok volt.

A reneszánsz korában, melynek szülőföldje Itália, élték virágkorukat a középkori lakomák. Ezeket a rendezvényeket fényűzés, a pompa, a díszes külsőségek jellemezték, melynek hagyományai Mátyás felesége, Beatrix hozta a magyar király udvarba.

A reform korában a magánházaknál, színházakban, hangversenyeken, ünnepélyeken az emberek keresték egymás társaságát. Az estélyek, bálók, farsangi táncmulatságok mellett a főváros időtöltésének kedvelt és divatos formájává váltak a szabadtéri események, mind például a budai búcsú.

A XIX-XX. század fordulópontján megjelentek a társasági és sportélet rendezvényei mellett a kiállítások és bemutatók is. Jelentős eseményként említhető meg az 1896-os millenniumi kiállítás, ahol kereskedelmi és gazdasági élet képviselői mellett, bemutatkozott a hadügy, a haditengerészet is. Az I. Világháború után, de tömegesen a II. Világháborút követően az USA-ban jelentek meg az első üzleti rendezvények. A háború utáni években Közép és Kelet Európában a rendezvények a pártrendezvényekre és az állami hatalom összejöveteleire, valamint néhány szakkiállításra korlátozódtak. Az első hivatalos rendezvényszervező vállalatok a hatvanas évektől jelentek meg, amikor újra nagy számban kerültek megrendezésre a koncertek, színházi és operaelőadások, bálók valamint vállalati bemutatók és kiállítások. Ezek után még évekbe tellett mire a rendezvények ismét visszakapták régi jelentőségüket és további fejlődésnek indulhattak. Magyarországon a 80-as évekig minden nagyobb létszámú rendezvényt be kellett jelenteni és jóváhagyni a Művelődésügyi Minisztériumban. A 90-es évek elején zajló politikai, gazdasági változások, mint mindent a rendezvényszervezést is forradalmasították. A vállalkozói, nemzetközi nyitási folyamatokkal párhuzamosan a rendezvények száma, típusa és minősége is pozitív változásokat és növekedést mutat.(15)

2.5. A fesztiválok jelentősége

A nemzetközi szakirodalom gyűjtőfogalomként sorolja a fesztiválokat a fesztivállal kiegészített rendezvényekhez. Az utóbbi tartalmazza a karneválokat, művészeti fesztiválokat, zenei fesztiválokat, gasztronómiai és borfesztiválokat, vallási fesztiválokat, cirkuszokat, sportrendezvényeket, a kulturális rendezvényeket és a megarendezvényeket, mint például az olimpiai játékok.

A fesztiválok árát tekintve megállapíthatjuk, hogy sokba kerülnek, és csak ritkán szervezik őket közvetlenül gazdasági haszon megvalósítása céljából. A legtöbb fesztivál általában veszteséggel zárul és ebből az okból kifolyólag jelentős mértékben közpénzi támogatásból valósítják meg őket. Ugyanakkor a fesztiválok nagyban hozzájárulnak,

közvetve és közvetlenül is a gazdaság élénkítéséhez. A legszembetűnőbb a fesztiválok idegenforgalomra való hatása mivel a fesztivál turisták a legtöbbet költő vendégek közé sorolhatóak. Az önkormányzatoknak kiemelt szerepük van, mivel a településen elköltött pénzbe a vendégek kiadásai mellett megjelennek a fesztivál előkészítésével és lebonyolításával kapcsolatos, helyben kifizetett összegeket is. A településnek ezen kívül a fesztivál által nő az ismeretsége és a vonzereje a turisták és nem utolsósorban a befektetők szemében is illetve magára vonja a média figyelmét is egyaránt. (Inkei, 2006)

Magyarországon a rendezvények 4-6 millió látogatót mozgatnak meg évente. A Magyar Turizmus Zrt által 2008-ban végzett kutatás szerint a magyar lakosság számára elsősorban a helyi fesztiválok vonzóak. A felmérésből az is kiderült, hogy más célból utazók körében a fesztiválok, rendezvények kiegészítő programelemként erőteljesen megjelennek (GFK Hungaria Piackutató Intézet, 2008).

A Magyar Fesztivál Regisztrációs és Minőségi Program keretében kiadott, A magyarországi fesztiválok helyzete 2010 című rövidített összefoglalójában a következő három területet említik a fesztiválok jelentőségével kapcsolatban:

- Művészeti terület, ahol lehetőség nyílik a közönségnevelésre, kínálatbővítésre, értékmentésre
- Társadalmi terület, ahol a fesztiváloknak köszönhetően elérhetővé válnak a hátrányos helyzetűek, lehetőség nyílik a közösségépítésre, a helyi szellemi és épített örökség bemutatására, fenntartására, hasznosítására, tolerancia erősítésére és a környezettudatosság nevelésére.
- Gazdasági terület, ahol a fesztiválok által növelhetőek az adóbevételek, foglalkoztatás (művészek, közreműködők, szolgáltatók), megvalósítható településfejlesztés, turisztikai értékek növelése és az imázs teremtés

3. ANYAG ÉS MÓDSZER

Dolgozatom 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. Választásom azért esett erre a rendezvényre, mivel hét éve aktív résztvevője és szervezője vagyok, lehetőségem nyílt betekintést nyerni úgymond a „színpalak” mögé.

A dolgozat írása során mélyinterjút készítettem Szepesi Zoltánnal, aki tíz éven keresztül volt az fesztivál Csapatversenyének főszervezője, a versenyen résztvevő nyertes nyolctagú csapattal készült interjút használtam fel és ezen kívül saját tapasztalataimat, amelyekre az elmúlt hét év során tettem szert.

A rendezvény sajátosságainak leírásánál Gyarmati Ildikó, Rendezvényszervező Kézikönyv című könyvében leírt kritériumokat használtam fel, amelyek a következők szempontok voltak:

- A rendezvény jellege
- Funkcionális szempont
- Volumen
- Érintettek társadalmi élete
- Szervezők jártassága
- Gazdasági cél
- Helyszín
- Marketing szempont

3.1. A rendezvény rövid bemutatása

A zentai Nyári Ifjúsági Játékok az elmúlt 12. év során a vajdasági fiatalok kedvenc rendezvényévé nőtte ki magát. Ez egy non-profit vállalkozás, amely az évek során időközönként több krízist is megélt, többször felmerült, hogy nem kerül megrendezésre vagy más városba “költözik”.

Mindezek ellenére az elmúlt 12. évben minden nyáron megrendezésre került a vajdasági kisvárosban Zentán. Évről-évre egyre tovább fejlődött, egyre nagyobb érdeklődésre számot tartva, ezzel bizonyítva létjogosultságát a régióban. Egyre több látogatót vonz, immár nem csupán a délvidéki Magyar lakosság soraiból, de Magyarországról, a Kárpát-medencéből és a világ más tájairól is, amely színes programjának köszönhető. Ez a rendezvény több mint egy fesztivál, a szórakoztató zenei programokon, koncerteken kívül rendelkezik egy ifjúsági vetélkedő programmal, a Csapatversennyel és ezen kívül számos kulturális programmal várja látogatóit. (Szögi, 2011)

3.1.1. A rendezvény sajátosságai a csoportosítási szempontok alapján

- Jellegét tekintve: komplex rendezvény mivel egyszerre művészeti jellegű (előadás, koncert, fesztivál); sport jellegű (csapatversenyek), kereskedelmi jellegű (kirakodó vásár, kiállítás).
- Funkcionális szempont szerint: többfunkciós rendezvény, szintén az előbbi okok miatt mivel az éjszakai szórakoztató programok, koncertek mellett, nappali kulturális programmal illetve ifjúsági vetélkedővel várja a látogatókat
- Volumenét tekintve a kisebb közösségi rendezvények csoportjába tartozik, látogatói főleg határon belüliek és nem haladja meg az 50 ezer főt. Ezen kívül még besorolható az európai rendezvények csoportjába is, mivel nagyszámban jelentkeznek külföldi látogatók a környező országokról, illetve az előadó művészek többsége is külföldi.
- Az érintettek társadalmi élete szerint előre eltervezett rendezvényről van szó, mivel több hónapos szervezői munka eredményeként valósul meg.
- A szervezők jártasságát figyelembe véve a nem hivatásos szervezők által szervezett rendezvény.
- Gazdasági célja szerint non-profit rendezvény
- Helyszínét tekintve szabadtéri, több helyszínen zajló rendezvény
- Marketing szempontjából és a kezdeményezés eredete szerint adaptált már bevezetett rendezvény és konvencionális, továbbfejlesztett rendezvény

3.1.2. A rendezvény program koncepciója

A rendezvény program koncepciója három különálló részből tevődik össze, amelyek a következők:

1. *Éjszakai szórakoztató zenei program*, amely során a többféle zenei stílusnak megfelelően kialakított helyszíneken mindenki megtalálja a saját ízlésének megfelelőt.

Helyszínek:

- Nagyszínpad, amely helyet ad a fő koncerteknek
- Kisszínpad, amely lehetőséget nyújt amatőr zenekarok bemutatkozására
- Aréna, ahol a lemezlovasok szolgáltatják a zenét
- Rádió sátor, ahol rádiókból jól ismert műsorvezetők állítják össze a zenei programot
- “Még élünk” sátor, ami a fiatal korosztály mellett az idősebb korosztály számára is megfelelő szórakozási lehetőséget nyújt

2. *Nappali kulturális programok*, amelyek körébe a következő programok tartoznak

- Különböző előadások, melyeket elismert egyetemi tanárok tartanak
- Civil falu, amely lehetőséget ad civil szervezetek bemutatkozására
- Színi előadások magyarországi és vajdasági színjátszó csoportok előadásában
- Kézműves foglalkozások
- Könyvbemutatók

3. *Csapatverseny*, amely köré az egész fesztivál épül, ahol 8 fős, fiatalokból álló csapatok mérik össze erejüket és rátermettségüket különböző típusú vetélkedőkön, amelyek a következők:

- Beugró feladat
- Szárazföldi-ügyességi vetélkedő
- Sportvetélkedő
- Színművészeti vetélkedő
- Műveltségi vetélkedő
- Városi Portya
- Örültségek
- Környezetvédelmi akció
- Jótékonyági akció

3.2. Az alkalmazott módszer bemutatása

A folyamatstruktúra elkészítésénél az IFUA Horváth & Partners, Folyamatmenedzsment a gyakorlatban címmel kiadott könyvében megfogalmazottakat használtam fel.

Az IFUA Horváth & Partners csoport nemzetközi tanácsadó cég, amely hét országban rendelkezik irodákkal. Célja, hogy segítse ügyfelei munkáját és világszerte segíteni tudjon ügyfeleinek. Az IFUA Horváth & Partners Kft. működési területei:

- Stratégiai menedzsment
- Szervezetalkítás
- Üzleti intelligencia rendszerek
- Controlling
- Folyamatmenedzsment
- Informatika

A tanácsadói munka során közel két évtizedes magyarországi tapasztalatra tett szert.

A folyamatstruktúrák feltárásával és leírásával érhetjük el az átláthatóság megteremtését, amely elengedhetetlen a folyamatok szabályozásához illetve átalakításához. A folyamatstruktúra szemszögéből kiindulva a folyamatok logikai, illetve időbeli egymásutániségének ábrázolása által a folyamatok áttekinthetővé válnak, és ez által lehetőségünk van feltárni a gyenge, kritikus pontokat. Bemutatja azt is, hogy mely funkcionális egységek vesznek részt a folyamatok végrehajtásában, ami a folyamatfelelős kijelölésének a szempontjából bír jelentőséggel, mivel ez által teljes folyamatokat tudunk hozzárendelni egy-egy szervezeti taghoz.

A folyamatok elemzéséhez és a modellezéséhez először a folyamatorientált szemléletben fel kell építeni az üzleti modellt, amely által közös értelmezésre kell jutni a vállalaton belül, hogy melyek a fontos üzleti folyamatok. Ezt követően szükség van a folyamathierarchia kiépítésére abból a célból kifolyólag, hogy meghatározhassuk az egyes üzleti folyamatok további részletezését.

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

1. Szint: itt helyezkednek el az üzleti folyamatok, amelyek a legfontosabb témaköröket tartalmazzák.
2. Szint: a főfolyamatok találhatóak itt, melyeknek a differenciálása az összetettségük mérlegelése alapján történik. A folyamatok komplexitása függ az ágazattól, vállalatától az általam vizsgált esetben a rendezvény programjának sokoldalúságától, résztvevők és szervezők létszámától.

3. 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.
4. 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 keretét 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 egymásutániségének a meghatározásával. A folyamatok harmadik és negyedik szinten történő ábrázolása bonyolultabb ábrát eredményez. A tevékenységek szintjén történő részletezést csak céltudatosan érdemes elvégezni.

3.2.1. Az Aris Express program rövid bemutatása

A folyamatmodellek elkészítéséhez a Software AG által kifejlesztett ARIS Express ingyenesen letölthető és használható programját használtam. A Software AG egy német székhelyű szoftverfejlesztő cég, aki globálisan vezető szerepet tölt be az üzleti folyamatokat érintő szoftverek tökéletesítésében és fejlesztésében. Az ARIS az első olyan alkalmazás, amely az üzleti folyamatok analizálására alkalmas felhasználói felületet biztosít. A következő alkalmazásokat tartalmazza:

Organizational chart – Szervezeti struktúra elkészítésére alkalmas, ami ábrázolja a vállalat szervezeti egységeit, egység felelőseit, alkalmazottakat és a közöttük lévő kapcsolatokat.

Process landscape – Folyamat térkép megszerkesztésére alkalmas, amelyen keresztül elkészíthető egy összefoglaló térkép a vállalat főfolyamatairól, amely egyben a folyamat hierarchiát is ábrázolja.

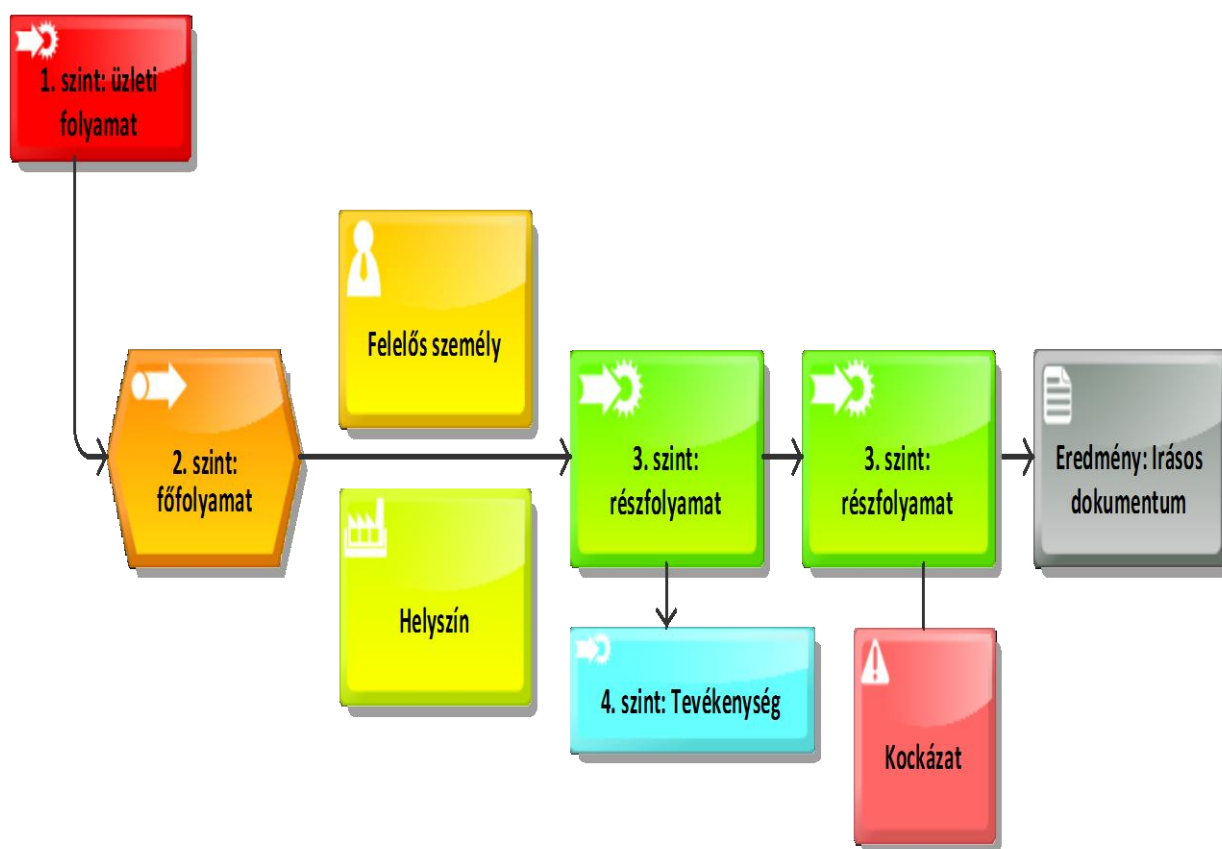
Business process – Az üzleti folyamatok ábrázolására alkalmas. A folyamatokhoz hozzá tudjuk rendelni a tevékenységeket, személyeket, helyszíneket és egyéb jellemzőket.

Data model – Segítségével illusztrálni tudjuk az adatok struktúráját és a közöttük lévő kapcsolatokat.

IT infrastructure – A szervezet információs technológiát érintő struktúrát tudjuk vele ábrázolni, ami magába foglalja a hálózatokat, IT rendszereket és hardvereket egyaránt.

System landscape – A vállalat IT rendszerének hozzárendelését tudjuk vele ábrázolni a szervezeti egységekhez és megosztási területekhez.

Dolgozatomban az első három alkalmazást használtam az ábrák elkészítéséhez. Az elkészített folyamatmodellek mellé szöveges leírást és magyarázatot készítettem. 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

4. A CSAPATVERSENY MEGSZERVEZÉSÉNEK BEMUTATÁSA A FOLYAMATOKON KERESZTÜL

Az előző részben bemutatott különálló program területek közül, a Csapatverseny megszervezésének folyamatait szeretném a következőkben bemutatni.

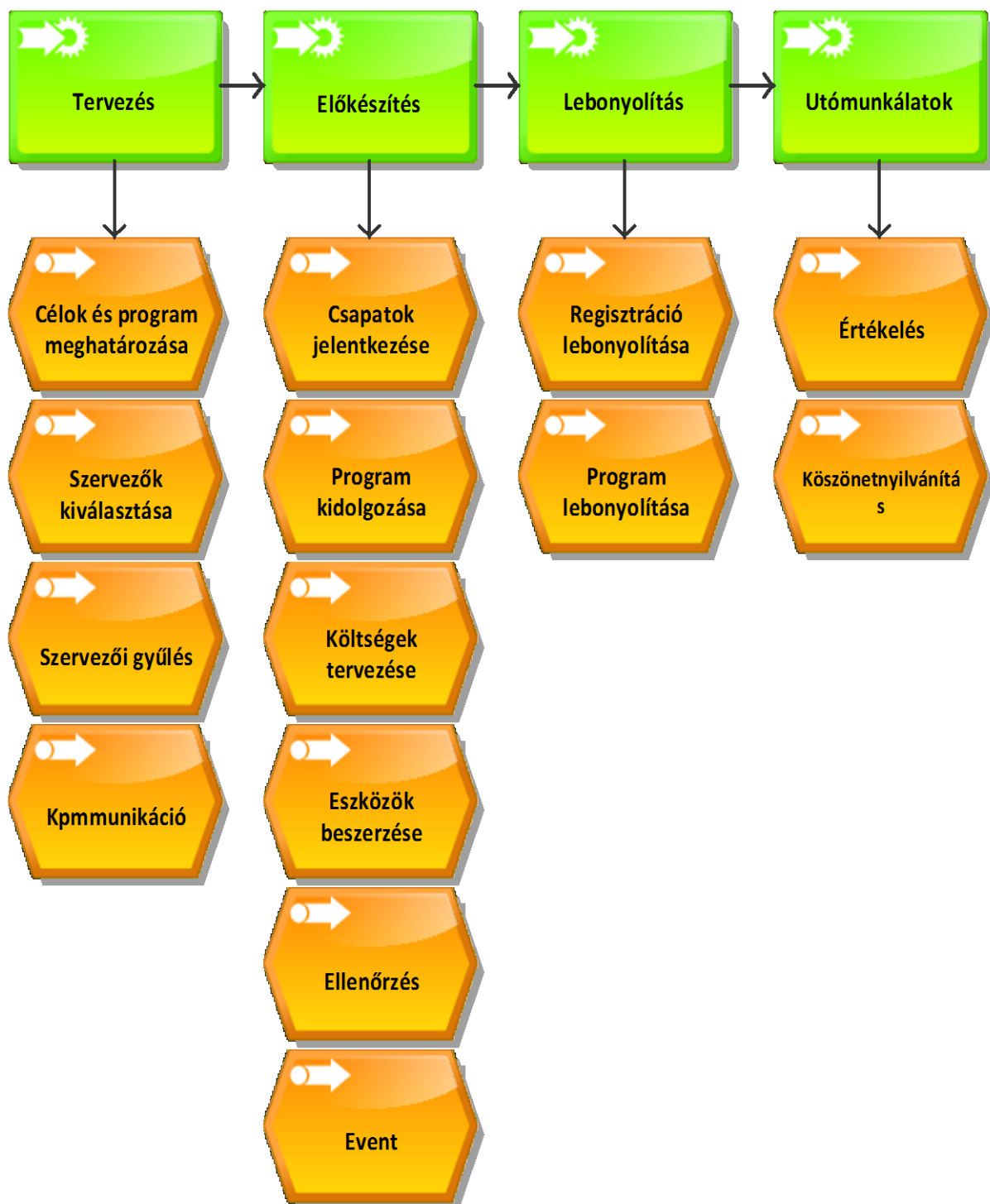
A folyamatokkal kapcsolatosan felsorolt három tématerületen belül a Csapatverseny megszervezése során négy különböző üzleti folyamatot különíthetünk el, amelyek alkotják a folyamatmodell első szintjét. Az első szinten elhelyezkedő folyamatokat üzleti folyamatoknak nevezzük és ezek a következők: tervezési 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.



3. ábra: Folyamattérkép

Forrás: Saját szerkesztés

Az elkövetkezőkben külön-külön, egymást követően fogom bemutatni ennek a négy üzleti folyamatnak a főfolyamatait, részfolyamatait és tevékenységeit.

4.1. 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.

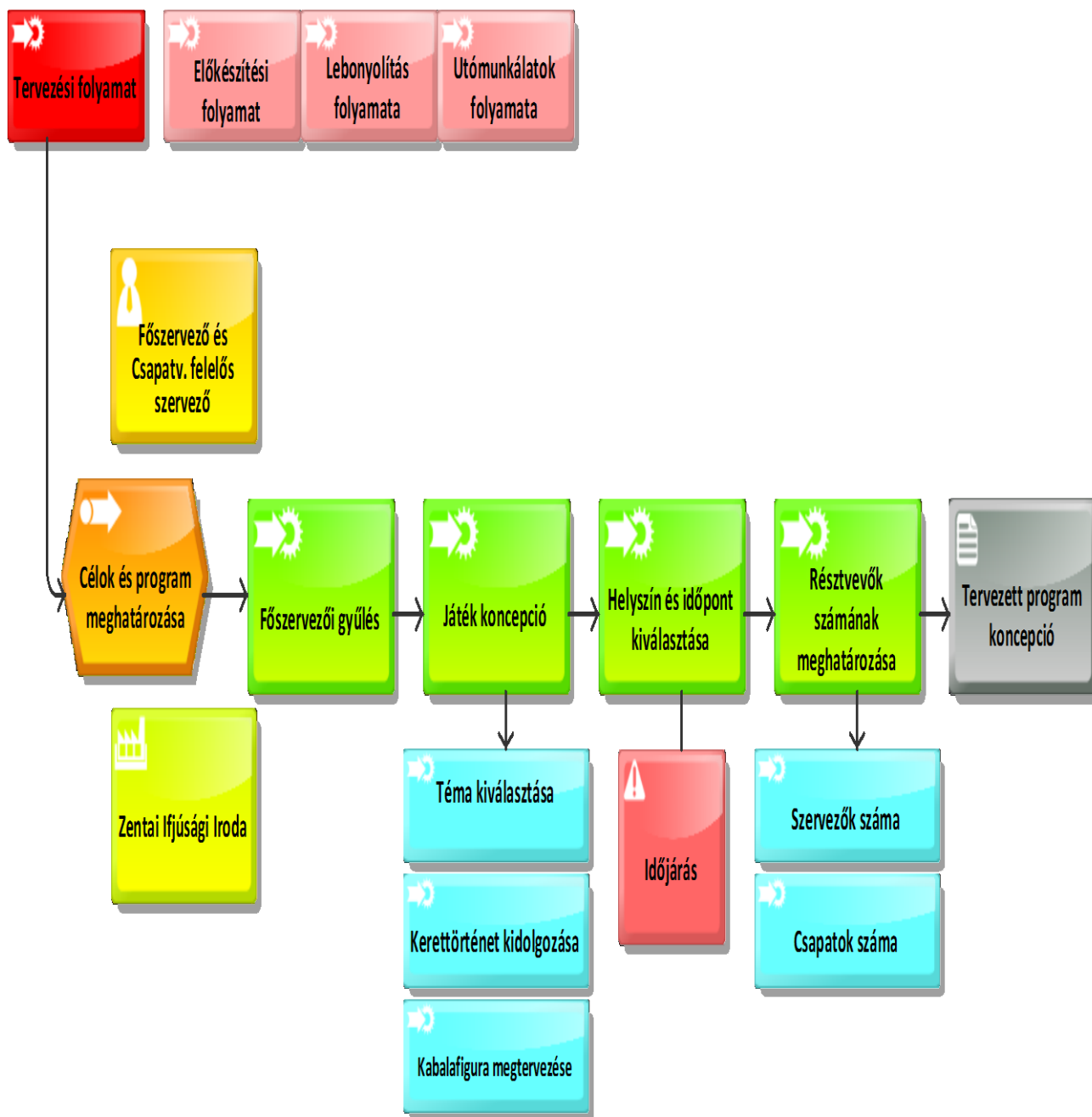
<i>A főfolyamatok határideje, a felelős személyek és a résztvevők a következők:</i>		
Célok és program meghatározása	április 15-ig	Csapatverseny felelős főszervező Rendezvény főszervező Csapatverseny felelős főszervező és rendezvény főszervező
Szervezők kiválasztása	április 25-ig	Csapatverseny felelős főszervező Minden szervező
Első szervezői gyűlés	május 15-ig	Csapatverseny felelős főszervező
Első megjelenés a médiában	május 20-ig	

4.1.1. A célok és program meghatározása

A tervezési folyamat első főfolyamát 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.



4. ábra: Tervezési folyamat: Célok és program meghatározás folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

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 szabadtéri rendezvényről van szó, ezért rossz időjárás esetén szükséges, hogy rendelkezünk egy "B" tervvel és a programunk helyszínét áthelyezzük egy fedett és az időjárási viszonyoktól védett helyszínre.

A következő részfolyamat a résztvevők számának a 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.

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*
 - *Szárazföldi ügyességi játékok*
 - *Műveltségi vetélkedő*
 - *Csapatőrültségek*
 - *Jótekonysági akció*



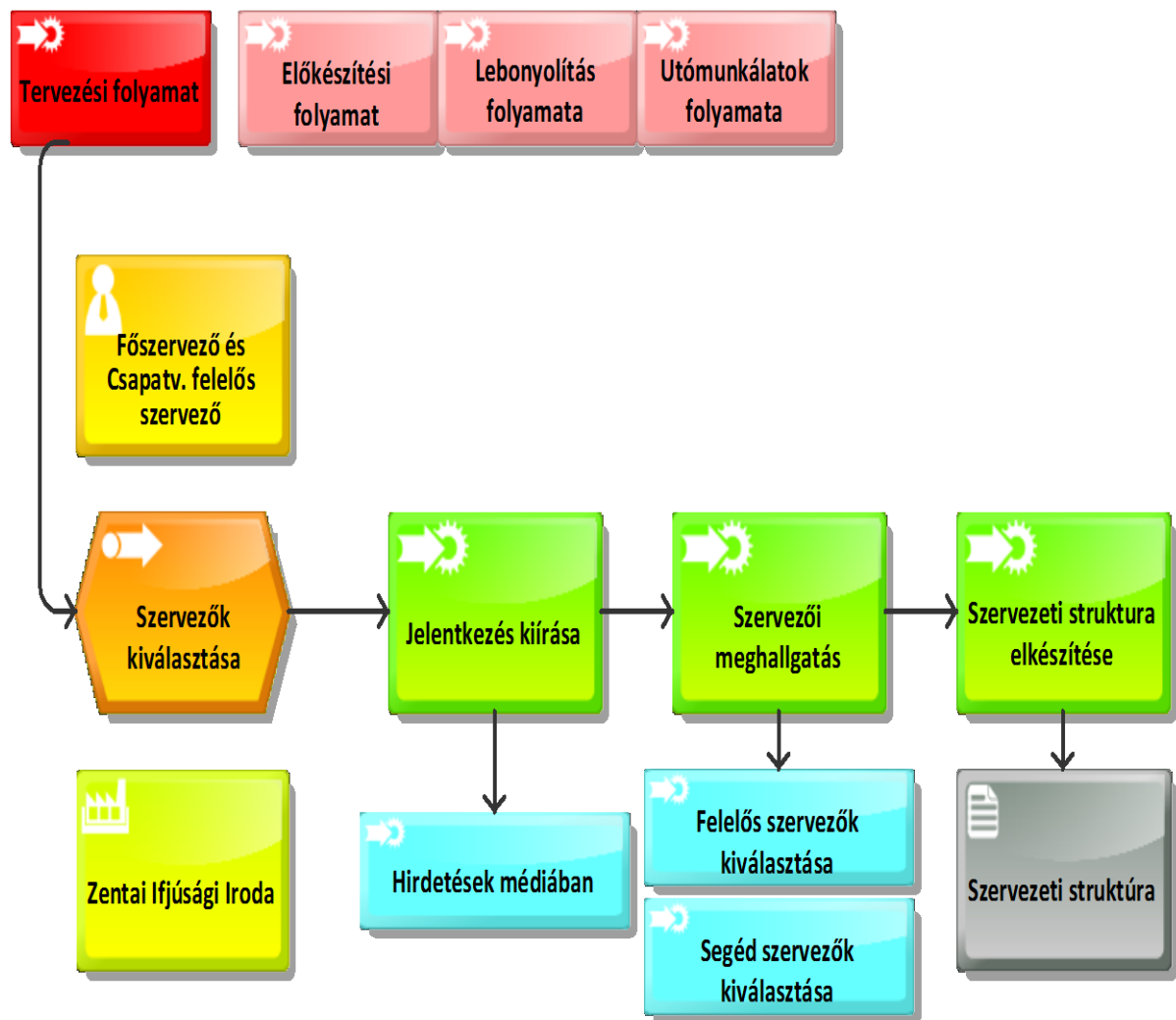
Környezetvédelmi akció

- *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*
-

4.1.2. A szervezők kiválasztása

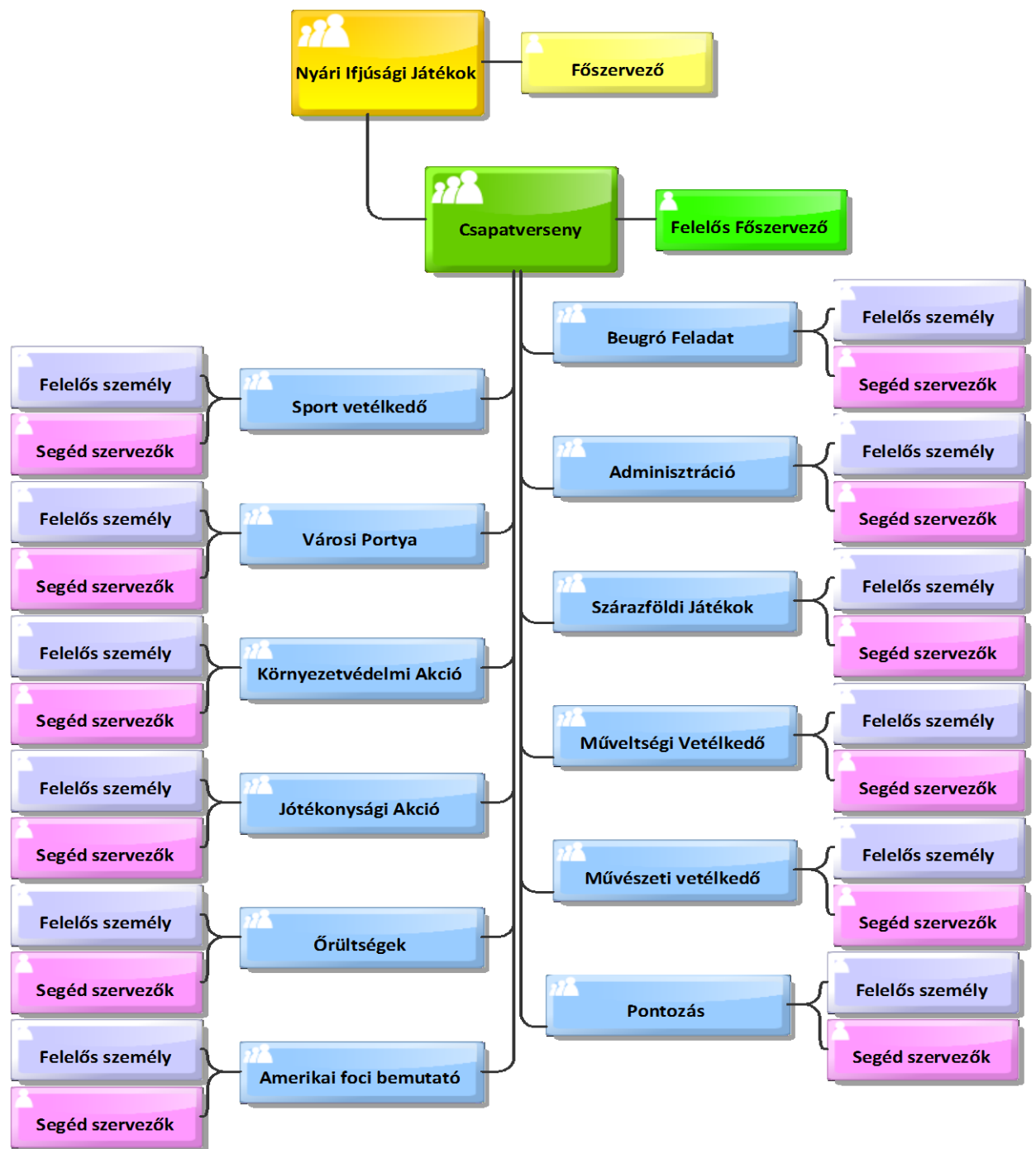
A tervezési folyamat következő főfolyamata a szervezők kiválasztása. Ez a főfolyamat a következő részfolyamatokat tartalmazza: jelentkezés kiírása, szervezői meghallgatás és a szervezeti struktúra elkészítése. A szervezők kiválasztásának folyamat modelljét a 5. ábra mutatja be.

Első részfolyamatként jelentkezik a jelentkezés kiírása, tevékenység pedig a médiában való publikálás. Ezt követően kerül sor a szervezői meghallgatásra, amelyet a Csapatverseny felelős szervező és a rendezvény főszervezője együttesen végez el. A szervezők kiválasztása folyamán fontos szempont, hogy a jelentkezők rendelkezzenek különböző adottságokkal, mint például kommunikációs készség, kreativitás, gyors probléma megoldás, megbízhatóság, kitartás, türelem, higgadtság. A szervezők kiválasztása folyamán kerül sor a felelős szervezők és a segédszervezők kijelölésére minden játékterületet illetően. Ennek a folyamatnak az eredményeként készül el a szervezeti struktúra, amit az 6. ábra tartalmaz.



5. ábra: Tervezési folyamat: Szervezők kiválasztásának folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

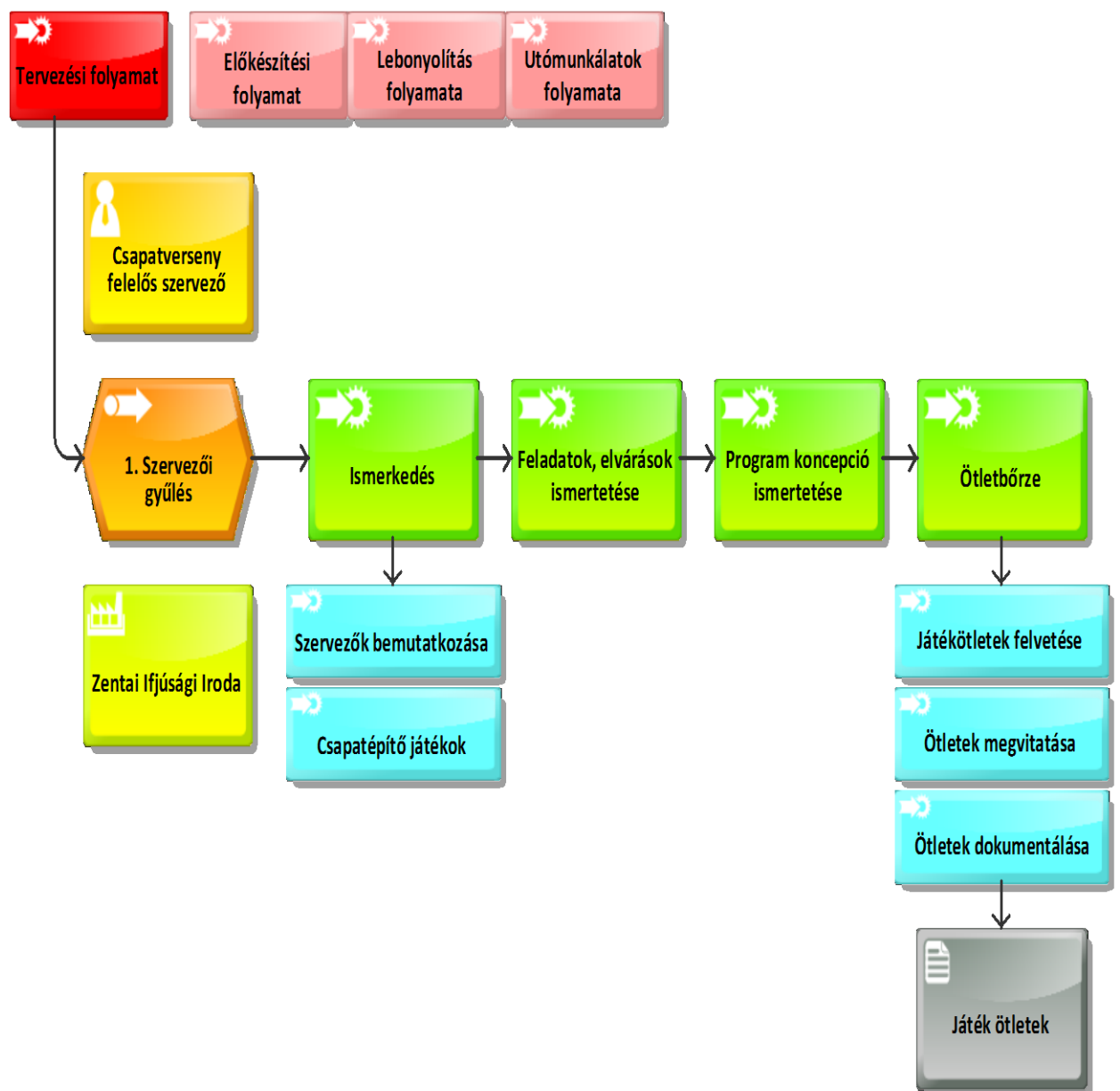


6. ábra: A Csapatverseny szervezeti struktúrája

Forrás: Saját szerkesztés

4.1.3. Első szervezői gyűlés

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 szervezői gyűlés modelljét a 7. ábra mutatja be.



7. ábra: Tervezési folyamat: Első szervezői gyűlés folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

A gyűlés első részfolyamata az ismerkedés, amely olyan tevékenységekből épül fel, mint a szervezők bemutatkozása és különböző csapatépítő játékok lebonyolítása. Erre azért van szükség, mert a szervezők nagy valószínűséggel nem ismerik egymást és a későbbiekben együtt kell dolgozniuk a kialakított "team"-ekben. A hatékony és eredményes együttműködés megvalósítása érdekében úgy gondolom ez kulcsfontosságú.

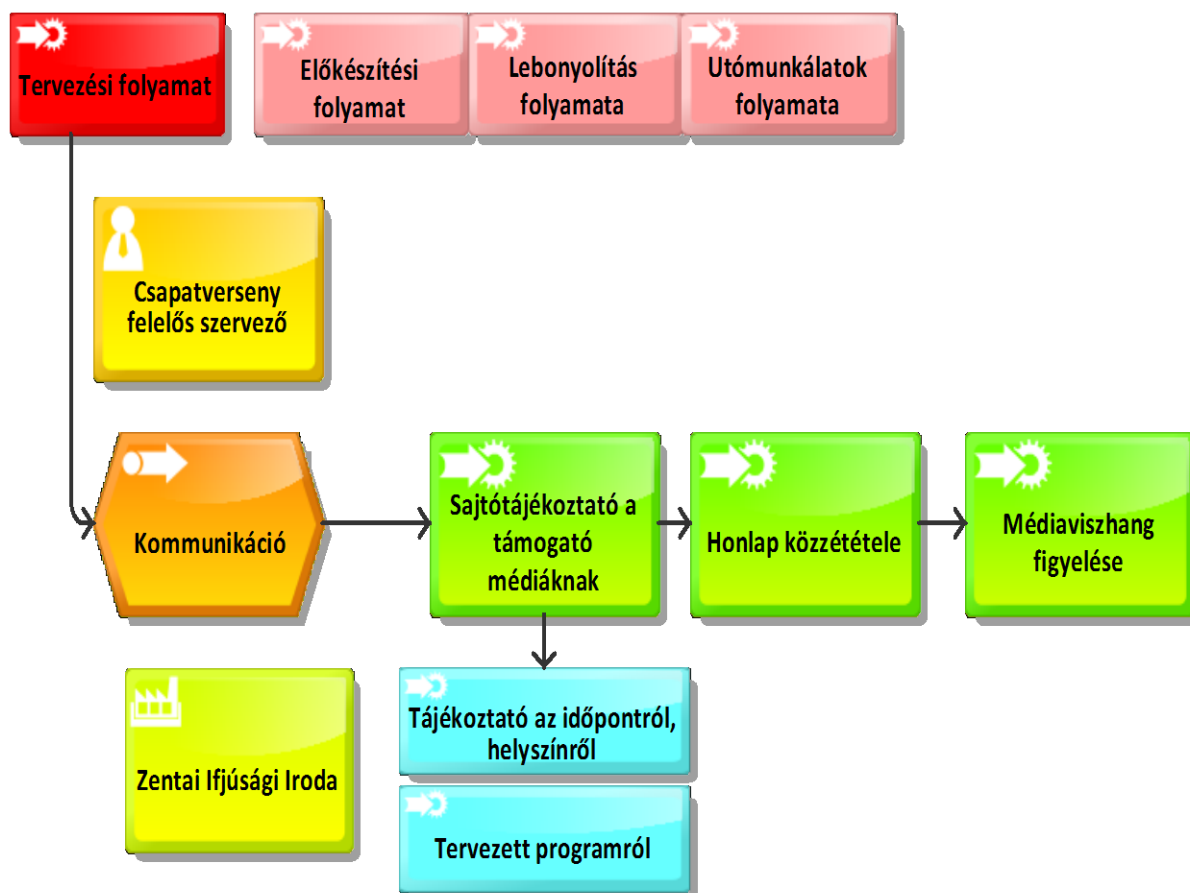
Ezt követően kerül sor a feladatok és az elvárások ismertetésére valamint a program koncepció ismertetése. Fontos, hogy a szervezők rendelkezzenek minden információval, ami a feladatukkal kapcsolatos. Tudniuk kell, hogy kihez fordulhatnak probléma esetén, ismerniük kell, meddig terjed a hatáskörük, kivel fognak együtt dolgozni, és ami a legfontosabb ismerniük kell a programot, aminek a megvalósításában fognak részt venni.

Ez után következik egy rögtönzött ötletbörze, amelynek célja a szervezők bevonása a részletes program kidolgozásába. Ennek a részfolyamatnak a főbb tevékenységei a játékötletek felvetése, ötletek megvitatása, ötletek dokumentálása. Ennek a folyamatnak az eredményeként készülnek el a játék ötletek, amelyeket az előkészítési fázisban fognak a szervezők kisebb csoportokban részletesen kidolgozni.

4.1.4. Kommunikáció

A tervezési folyamat utolsó főfolyamata a kommunikáció a médiával. Ezt a folyamatot a következő részfolyamatok alkotják: sajtótájékoztatónak a támogató médiáknak, honlap közzététele és a médiavisszhang figyelése. A folyamat modelljét a 8. ábra mutatja be.

Ennek a folyamatnak a felelőse szintén a Csapatverseny felelős szervező. Részfolyamat a sajtótájékoztatónak összehívása a támogató médiáknak (újság, rádió esetleg TV) ahol tájékoztatónak tart a Csapatverseny időpontjáról, helyszínéről és a tervezett programról. Ezen kívül szükséges mindezeket az információkat közzétenni a rendezvény hivatalos honlapján is, esetleg meghirdetni egy eseményt egy közösségi portálon.



8. ábra: Tervezési folyamat: Kommunikáció

Forrás: Saját szerkesztés

4.2. Előkészítési folyamat

A tervezési folyamat lefutása után következik a második első szintű üzleti folyamat az előkészítés. Ekkor kerül sor a csapatok jelentkezésére a játékra, a program teljes kidolgozására és véglegesítésére, költségek összeírására, eszközök beszerzésére, a csapatregisztráció előkészítésére és a folyamat zárásaként az ellenőrzésre.

<i>A főfolyamatok határideje, a felelős személyek és a résztvevők a következők:</i>		
<i>Csapatok jelentkezése</i>	<i>június 25-ig</i>	<i>Csapatverseny felelős főszervező Beugró feladat Team</i>
<i>Program kidolgozása</i>	<i>június 25-ig</i>	<i>Csapatverseny felelős főszervező Program felelős szervezők Segédszervezők</i>
<i>Költségek összeírása</i>	<i>június 28-ig</i>	<i>Csapatverseny felelős főszervező Programfelelős szervezők</i>

<i>Eszközök beszerzése</i>	<i>július 5-ig</i>	<i>Csapatverseny felelős főszervező</i> <i>Programfelelős szervezők</i>
<i>Regisztráció előkészítése</i>	<i>július 10-ig</i>	<i>Csapatverseny felelős főszervező</i> <i>Adminisztrációs team</i>
<i>Ellenőrzés</i>	<i>július 14-ig</i>	<i>Csapatverseny felelős főszervező</i> <i>Programfelelős szervezők</i> <i>Segédszervezők</i>

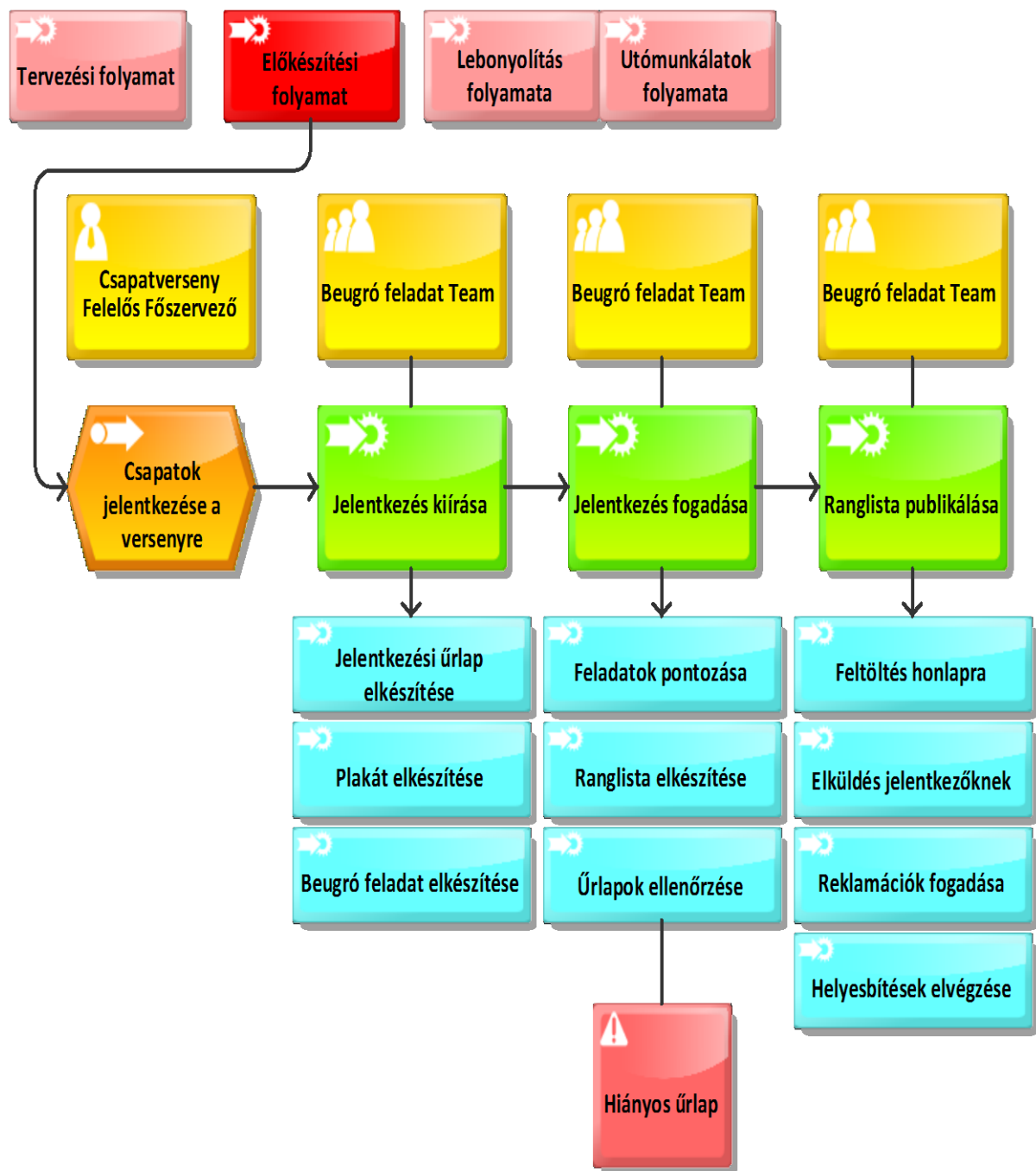
4.2.1. Csapatok jelentkezése a versenyre

Az előkészítés első főfolyamata a csapatok jelentkezése a versenyre. Ezt a főfolyamatot a következő részfolyamatok alkotják: jelentkezés kiírása, jelentkezések fogadása, ranglista publikálása. A csapatok jelentkezésének folyamatmodelljét a 9. ábra mutatja be

A csapatok jelentkezési folyamatában a beugró feladattal kapcsolatos munkálatok lebonyolítására kijelölt csapat vesz részt, a felelős személy pedig ellenőrzi és koordinálja a részfolyamatokat és tevékenységeket.

A jelentkezési folyamat első részfolyamat a jelentkezés kiírása. Ez a folyamat a következő tevékenységeket foglalja magába: Jelentkezési űrlap elkészítése, plakát elkészítése és a beugró feladat elkészítése. A jelentkezési űrlapnak tartalmaznia kell a csapattal és a csapattagokkal kapcsolatos fontos adatokat. Szükséges csapatadatok: Csapatnév, csapatkapitány neve és elérhetősége a kapcsolattartás érdekében. A csapattagokkal kapcsolatos fontos adatok a következők: név, születési idő, cím, állampolgárság és elérhetőség. A születési idő megadása fontos, mivel ez alapján tudjuk szűrni a kiskorúakat, akik részt vesznek a rendezvényen. Amennyiben kiskorúak vannak a csapatban szükséges egy felelősségvállalási nyilatkozat kitöltése is, amely alapján a szülő jóváhagyja, hogy gyermeke részt vesz a rendezvényen illetve egy már nagykorú csapattag vállalja a felelősséget a kiskorú iránt.

A plakát elkészítése során figyelembe kell venni a témát, amely köré építjük a Csapatverseny programját, ami a tervezési folyamat során meg lett határozva. Fontos szempont, hogy figyelemfelkeltő legyen, fiatalos és játékos, vidám hangulatot tükrözzön, valamint szerepeljen rajta, a Csapatverseny kabalafigurája illetve a rendezvény hivatalos logója.



9. ábra: Előkészítési folyamat – Csapatok jelentkezési folyamatának modellezése

Forrás: Saját szerkesztés

A beugró feladat elkészítésekor pontosan meg kell határozni, hogy mi az, amit elvárunk a csapatoktól, a feladat teljesítésének milyen követelményei vannak. Ez azért fontos, hogy ne legyenek félreértések és minden csapat jelentkezését el tudjuk fogadni. A jelentkezés kiírásánál még fontos tényező a határidő meghatározása, hogy mi az, az időpont ameddig tudjuk fogadni a csapatok jelentkezését. A határidő meghatározásánál

figyelembe kell venni azt, hogy meddig lehet elővételben jegyeket vásárolni a rendezvényre. A Csapatverseny résztvevőinek a fesztiválon való részvétel ingyenes, ők a rendezvény 0. napján, a regisztráció folyamán egész hétre érvényes karszalagot kapnak, amely által a Csapatverseny programjain kívül a további koncerteken és kulturális programokon vehetnek részt.

Példa:

- *A rendezvény időpontja: július: 17-21*
 - *Elővételes jegyek forgalmazása: június 1-től, július 10-ig*
 - *Csapatversenyre való jelentkezés kiírása: május 25.*
 - *Csapatversenyre jelentkezés határideje: június 25.*
 - *Ranglista közzététele: július 3.*
-

A jelentkezés kiírása és a határidő között minimum két hétnek kell lennie, azért hogy a csapatok el tudják készíteni a feladatot. A beérkezett feladatok pontozása alapján elkészült ranglistának a közzététele az elővételi jegyek forgalmazási idejére kell, hogy essen abból az okból kifolyólag, hogy azok a csapatok, akik esetleg nem teljesítették a feladatban kiírtakat, nem kvalifikálták magukat a 40 csapat közé, tudjanak elővételben jegyet vásárolni.

A csapat jelentkezések következő részfolyamata a jelentkezések fogadása. Az első tevékenység, amit szükséges elvégezni a beérkező feladatok pontozása a jelentkezés kiírásban meghatározott szempontok alapján. A feladatok pontozása után következik a ranglista elkészítése, a csapatok megszerzett pontjai alapján történő besorolása. A beérkező jelentkezési űrlapok átnézésére különleges figyelmet kell szentelnünk, mert előfordulhat, hogy nem teljesen kitöltött űrlapokat érkeznek be hozzánk, vagy nem megfelelően adták meg a csapattagok a személyes adataikat. Ebben az esetben a megadott elérhetőségen fel kell venni a kapcsolatot a csapattal és korrigálni kell a hibás és hiányzó adatokat.

A következő részfolyamat a ranglista publikálása. A pontok alapján elkészült ranglistát fel kell tölteni a rendezvény hivatalos honlapjára valamint, el kell küldeni a csapatok által elérhetőségként megadott e-mail címre. Ezután van lehetőség a csapatoknak a reklamációk benyújtására, amennyiben nem elégedettek a nekik ítélt pontszámokkal.

Amennyiben elírás történt, illetve jogos a csapat reklamációja akkor sor kerül a hiba korrigálására.

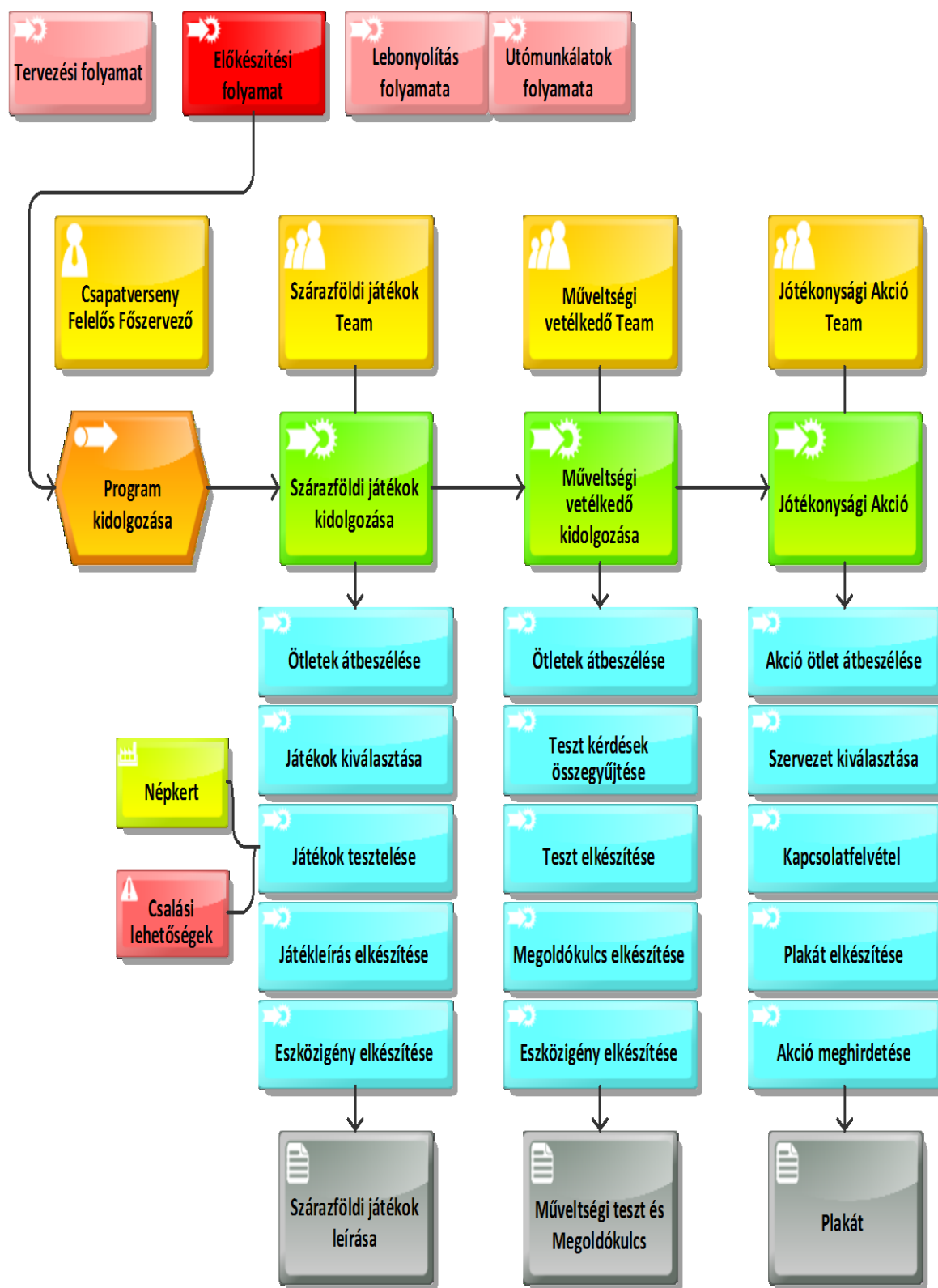
4.2.2. Program kidolgozása

Az előkészítési folyamat második főfolyamata a program kidolgozása. A program kidolgozási folyamat modelljét a 10. ábra mutatja be.

A Szárazföldi játékok kidolgozásának folyamatával szinte teljesen megegyezik a Művészeti vetélkedő kidolgozása, Városi Portya kidolgozása, Örültségek kidolgozása, Sportvetélkedő kidolgozása ezért ezek közül csak a Szárazföldi játékokat tartalmazza a modell. A Jótékonysági akció kidolgozásának folyamatával szintén megegyező a Környezetvédelmi akció kidolgozása, ezért itt ezek közül a Jótékonysági Akció Kidolgozását tartalmazza a modell. A Műveltségi vetélkedő kidolgozása kisebb mértékben különbözik a többitől, ezért került sor ennek a modellezésére is. A program kidolgozásáért felelős személy a Csapatverseny felelős főszervező, aki a szervezési egységek munkáját ellenőrzi és koordinálja a szervezeti egységért felelős szervezővel együttműködve.

A Szárazföldi játékok kidolgozásának részfolyamata a következőképpen néz ki: először is a már előzőleg elkészített játék ötleteket a szárazföldi játékok szervezésére kialakított egység átbeszéli és kiválasztják a megvalósítható, érdekes, nem veszélyes játékokat. Ezt követi egy fontos tevékenység a játékok tesztelése, amire nagy hangsúlyt kell fektetni. A tesztelés a Szárazföldi játékok lebonyolítására kiválasztott helyszínen történik. A tesztelés célja a csalási lehetőségek kiküszöbölése, játékidő és a pontozás módjának a meghatározása.

A tesztelés után kerül sor a pontos játékleírásra és az eszközigény elkészítésére. Ezen tevékenységek elvégzésének eredményeként keletkezik a Szárazföldi játék program teljes és végleges leírása. Az Örültségek, Városi Portya, Sportvetélkedő és a Művészeti vetélkedő teljes és végleges programjának a leírása e tevékenységek elvégzésének eredményeként jön létre.



10. ábra: Előkészítési folyamat: Programkidolgozás folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

Szárazföldi játékok leírása:

A szárazföldi vetélkedő a nagyszínpad előtt zajlik szerdán, illetve csütörtökön 9 és 12 óra között, ahol külön versenyeznek az A és a B csoportba sorolt csapatok. Az A csoportot szerdán, míg a B csoportot csütörtökön várjuk a szárazföldi vetélkedőre.

Játék példa: Kolibri

Ezt a játékot csak négyen játsszák a csapatból. Egy játékos lesz a kolibri, hárman pedig tartják, és viszik egyik „virágról” a másikra. A játékot úgy kezdjük, hogy a négy játékos a startvonalon áll egymás mellett-a leendő kolibrinak szívószál a szájában, majd a játék elindítása után veszik fel a kolibri pozíciót. Két játékos az ún. „négyzetes” vagy „Hercules” kézfogással tartja a kolibrit a mellkasa alatt, a harmadik játékos pedig fogja a lábait-lábak szorosan egymás mellett. Így fognak végiglavírozni a pályán, aminek 4 megállója lesz. Négy helyen lesz elhelyezve cikk-cakkban négy „virág”(kartonpapírból szirmok, és rajta egy 1 dl-es műanyag pohár). Mindegyikből meg kell innia szívószállal a színes üdítőt, és ha ez sikerült, sprintelni a célig. A virágok a földön lesznek, így le kell engedniük a kolibrit a társainak egész közel a földhöz, hogy hozzáférjen a pohárhoz. Az időt akkor állítjuk meg, ha minden csapat a célvonalon túl tartózkodik.

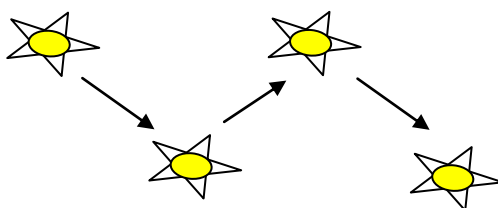
Büntetés: ha lecsúszik a kezük, és le kell tenniük a kolibrit, nem isszák meg teljesen minden pohárból az üdítőt, és minden további esetben +10 másodperc

Kellékek:

- 40 db szívószál
- 40 db kartonpapír virág
- 40 db műanyag 2 dl-es pohár
- 20 db “Step” üdítőpor

(a kartonvirágot a parasztnarkó játékból fennmaradt papírhulladékból -39 x 39 cm-es elemeket készítjük el, és ráragasztjuk a poharakat minden egyes papírvirágra, ez által stabilabb lesz, nem tudják majd kiborítani)

Pálya kinézete:



A műveltségi vetélkedő kidolgozása a következő tevékenységek elvégzésével történik. Első tevékenységként itt is a játék ötletek átbeszélése jelenik meg, ezt követően kerül sor a teszt kérdéseinek az összegyűjtésére, amelyek különböző témaköröket ölelnek fel, mint például: történelem, tudomány, művészet, matematika, csillagászat és hasonlóak. Az összegyűjtött kérdésekből készül el a végleges műveltségi teszt, amit a csapatoknak ki kell majd tölteniük a vetélkedő során illetve a megoldó kulcs, amely alapján a segédszervezők elvégzik a tesztek pontozását.

A Jótékonyági akció kidolgozási folyamatának első lépése az akció céljának meghatározása. Ha sikerült meghatároznunk a célt, akkor szükséges kiválasztanunk egy szervezetet, akivel együttműködve sor kerül az akció megvalósítására. Miután felvettük a kapcsolatot a kiválasztott szervezettel és sikerült megegyeznünk az akciót illetően elkészíthető a plakát és megtörténik ennek publikálása. A plakát elkészítése és publikálása azért fontos, mert a Jótékonyági Akcióban nem csak a Csapatversenyen résztvevő csapatok vesznek részt, mindenki csatlakozhat az akció sikerességéhez, aki jelen van a fesztiválon. A Környezetvédelmi akció kidolgozása is ugyanezen tevékenységeket foglalja magába.

Minden egyes részterület programjának, a kidolgozási folyamat lefutása után eredményként létre jön a Csapatverseny teljes programja, ami a következő:

Csapatverseny program:			
Július 17. Kedd			
Időpont	Helyszín	Program	Felelős Szervező
10:00-21:00	Egyes kapu	Csapat regisztráció	Adminisztrációfelelős szervező
Július 18. Szerda			
Időpont	Helyszín	Program	Felelős Szervező
08:30-09:00	Nagyszínpad	Megnyitó	Rendezvény Főszervező
09:00-12:00	Nagyszínpad előtti tér	Szárazföldi Játékok A csoport	Szárazföldi játékfelelős szervező
09:00-12:00	Segédpálya	Sportvetélkedő B csoport	Sportvetélkedő felelős szervező
16:00-18:00	Még élünk sátor	Művészeti vetélkedő	Művészeti felelős szervező

B csoport

Július 19. Csütörtök			
Időpont	Helyszín	Program	Felelős Szervező
09:00-12:00	Nagyszínpad előtti tér	Szárazföldi Játékok B csoport	Szárazföldi játéklelős szervező
09:00-12:00	Segédpálya	Sportvetélkedő A csoport	Sportvetélkedő felelős szervező
14:00-16:00	Aréna	Műveltségi vetélkedő	Műveltségi felelős szervező
16:00-18:00	Még élünk sátor	Művészeti vetélkedő B csoport	Művészeti felelős szervező
Július 20. Péntek			
Időpont	Helyszín	Program	Felelős Szervező
10:00-13:00	Városi park	Városi Portya	Portya felelős szervező
16:00-17:00	Nagyszínpad	Műveltségi döntő	Műveltségi felelős szervező
17:00-19:00	Segédpálya	Sportdöntő	Sportvetélkedő felelős szervező
Július 21. Szombat			
Időpont	Helyszín	Program	Felelős Szervező
10:00-13:00	Nagyszínpad előtti tér	Örültségek	Örültségek felelős szervező
16:00-17:00	Nagyszínpad	Eredményhirdetés	Csapatverseny felelős főszervező

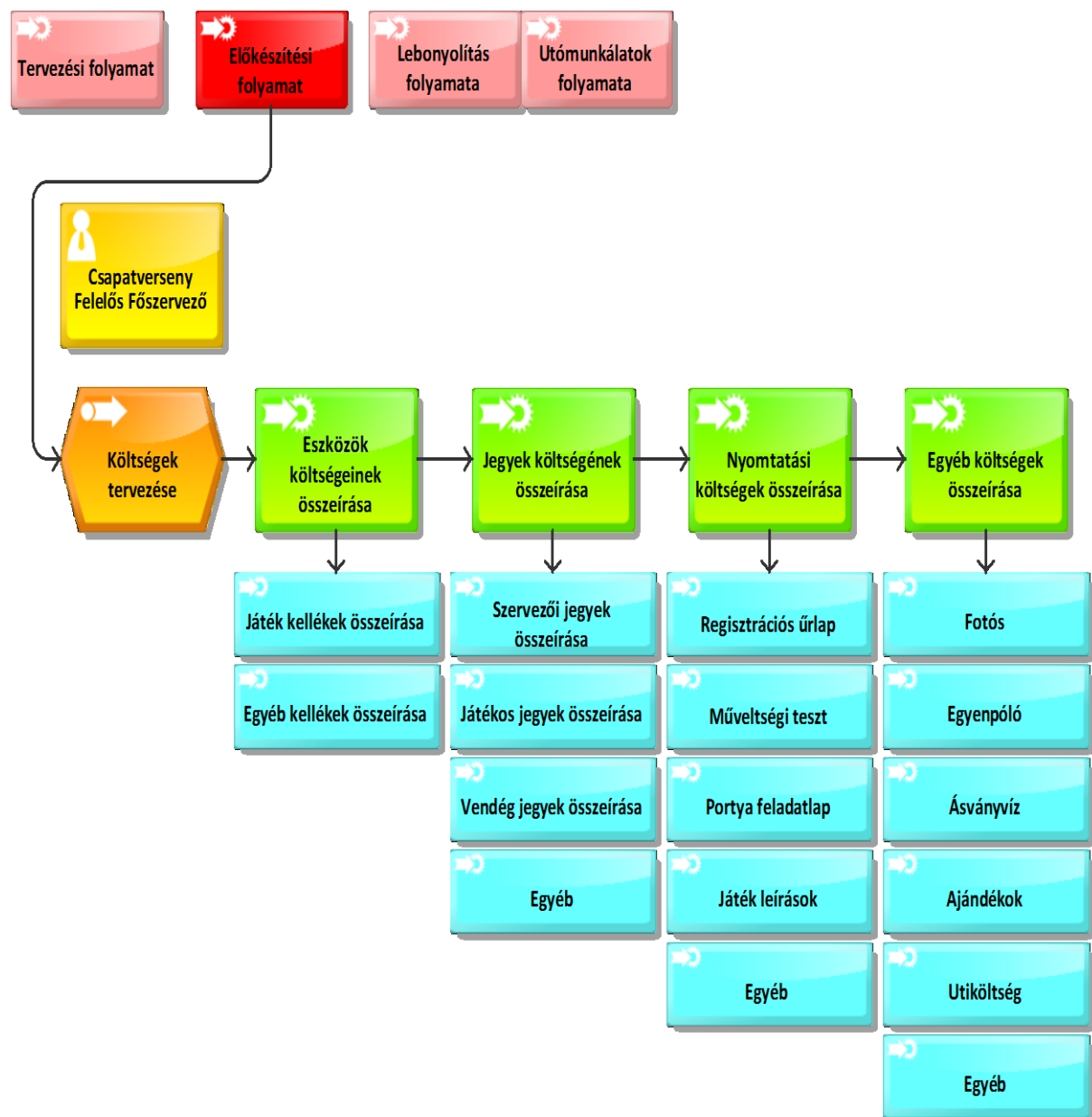
4.2.3. Költségek tervezése

Az előkészítési folyamat harmadik főfolyamatát a költségek tervezése alkotja. A költségek tervezési folyamatának modelljét a 11. ábra mutatja be. Ez a főfolyamat a következő részfolyamatokból épül fel: eszközök költségének összeírása, jegyek költségének összeírása, nyomtatási költségek összeírása és az egyéb költségek összeírása.

Az eszközök összeírása a játékleírások alapján történik. Minden különböző játék területet felelős a kidolgozott játékleírásokban feltünteti a szükséges kellékeket, amelyek

felhasználásra kerülnek a játék lebonyolításában. A játékleírások alapján végzi el a Csapatverseny felelős főszervező kellékek költségének összeírását.

A jegyek összeírását szintén a Csapatverseny felelős főszervező végzi a jelentkezett csapatok száma, szervezők száma és a vendégek száma alapján. A jegyek összeírása azért fontos, mert a rendezvény főszervezőjétől ez alapján történik meg a jegyek igénylése és átvétele. A rendezvény szempontjából költségként kell feltüntetni az ingyen jegyek kiosztását, amelyben a csapattagok, szervezők és vendégek részesülnek.



11. Ábra: Előkészítési folyamat: Költség tervezés folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

Fontos összeírni a nyomtatási költségeket is mivel az adminisztráció és egyes játékok kivitelezéséhez 40 darabos példányszámban kell nyomtatni több oldalas dokumentumokat. Ilyen dokumentumok: regisztrációs űrlap, műveltségi vetélkedő tesztje, portya feladatlap, játékleírások és egyéb dokumentumok.

Számolnunk kell az egyéb költségekkel is, mint amilyen a fényképész költsége, szervezői egyen pólók nyomtatása és beszerzése, ásványvíz biztosítása a szervezőknek, csapatok ajándéka, útiköltség térítések és egyéb költségek.

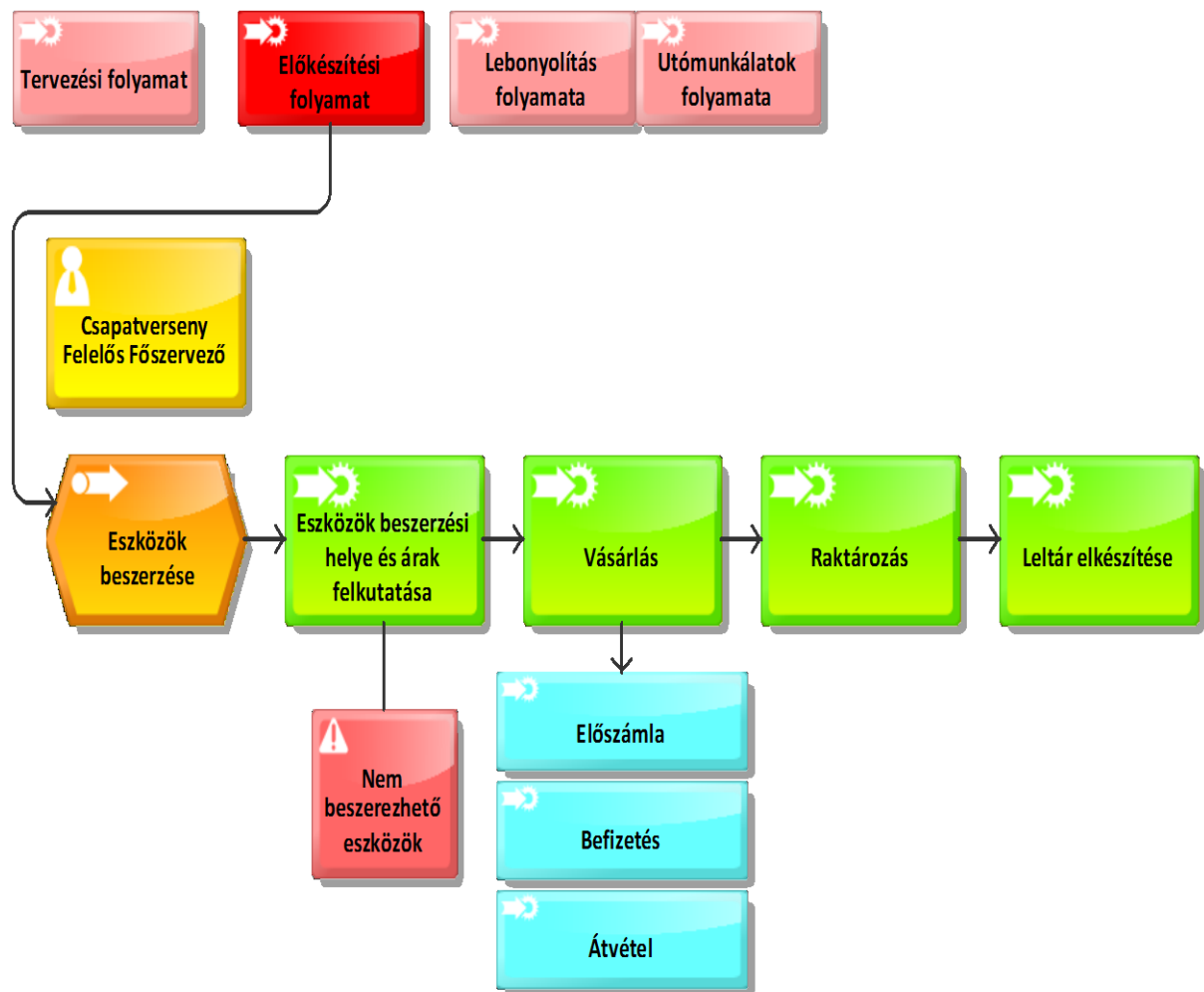
4.2.4. Eszközök beszerzése

Az előkészítési folyamat negyedik főfolyamata az eszközök beszerzése. A 12. ábra tartalmazza az eszközbeszerzés folyamatának modelljét. Ez a főfolyamat a következő részfolyamatokból tevődik össze: eszköz árak és beszerzési helyek felkutatása, vásárlás, raktározás és a leltár elkészítése.

Az eszközök beszerzését a Csapatverseny felelős főszervező végzi a költségek összeírása folyamán elkészült eszközlista alapján. Az első részfolyamat az árak és a beszerzési helyek felkutatása. Fontos szempont, hogy minél kedvezőbb áron tudjuk beszerezni a szükséges eszközöket és amennyiben lehetőség van rá városon belül el tudjuk ezt végezni, hogy ne kelljen külön útiköltségre is pénzt költenünk. Problémát okozhat egyes kellékek beszerzése, amennyiben nem kaphatóak vagy a kereskedelemben található termék nem felel meg a játékban leírtaknak. Ebben az esetben kerül sor a játék módosítására vagy valamilyen helyettesítő termék beszerzésére. Fontos szempont, hogy az eszközök beszerzését olyan személyre bízuk, aki ismeri a játékok leírását és fel tudja mérni, hogy az eszköz megfelelő e vagy sem, illetve amennyiben nem lehet, beszerezni valamilyen más helyettesítő kellék beszerzésére kerüljön sor.

Következő részfolyamat a vásárlás. A vásárlás elő számla alapján történik pénzáttalálással. Először a kereskedő kiállítja az elő számlát és miután megtörtént a pénz áttutalása, elhozhatóak a kellékek az üzletből az áttutalást tanúsító bizonylat felmutatásával.

A vásárlást követően történik a kellékek raktározása. Célszerű a kellékeket játékok szerint rendszerezni és ez alapján elvégezni raktárban való elhelyezni. Ezt követően történik meg a leltár összeírása és ez alapján tudjuk ellenőrizni, hogy minden kelléket beszereztünk e



12. ábra: Előkészítési folyamat: Eszközbeszerzés folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

4.2.5. Regisztráció előkészítése

Az előkészítési folyamat ötödik főfolyamata a regisztráció előkészítése. A regisztráció előkészítése a következő részfolyamatokat tartalmazza: adatbázis elkészítése, regisztrációs űrlap elkészítése, csapattájékoztató elkészítése, regisztrációs beosztás elkészítése. Az előkészítési főfolyamat modelljét a 13. ábra mutatja be. A regisztráció előkészítés folyamatáért a felelős személy a Csapatverseny felelős Főszervező, ezen kívül a folyamat részfolyamataiban az Adminisztrációs Team vesz részt.



13. ábra: Előkészítési folyamat: Regisztráció előkészítés folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

Első részfolyamat az adatbázis elkészítése, amely a beérkezett jelentkezési űrlapok alapján történik, amelyet a csapatok a jelentkezés folyamán beküldtek. Első tevékenység a csapattagok adatainak a rendszerezése, csapatok szerint. Ezt követően történik a kiskorúak szűrése és a felelősségvállalási nyilatkozatok ellenőrzése. Ezután szükséges elvégeznünk a külföldi résztvevők összeírását. Az elkészített dokumentumot, amely tartalmazza az összes résztvevőt külön kiemelve a kiskorúakat és a külföldieket el kell juttatni a rendőrségre a rendezvény rendőrségi bejelentésének mellékleteként.

Második részfolyamat a regisztrációs űrlap elkészítése, amely kitöltésével a 0. napon a rendezvényre érkezett játékosok átveszik az ingyenes belépőjegyeket.

Harmadik részfolyamat a csapattájékoztató elkészítése, amelyet szintén 0. napon, a regisztráció folyamán kapnak kézhez a csapatok. A csapattájékoztató tartalmazza a játékok pontos helyét, idejét ezen kívül a rendezvény különböző programjainak időpontjait és egyéb tudnivalókat, amelyek fontosak a csapatok számára.

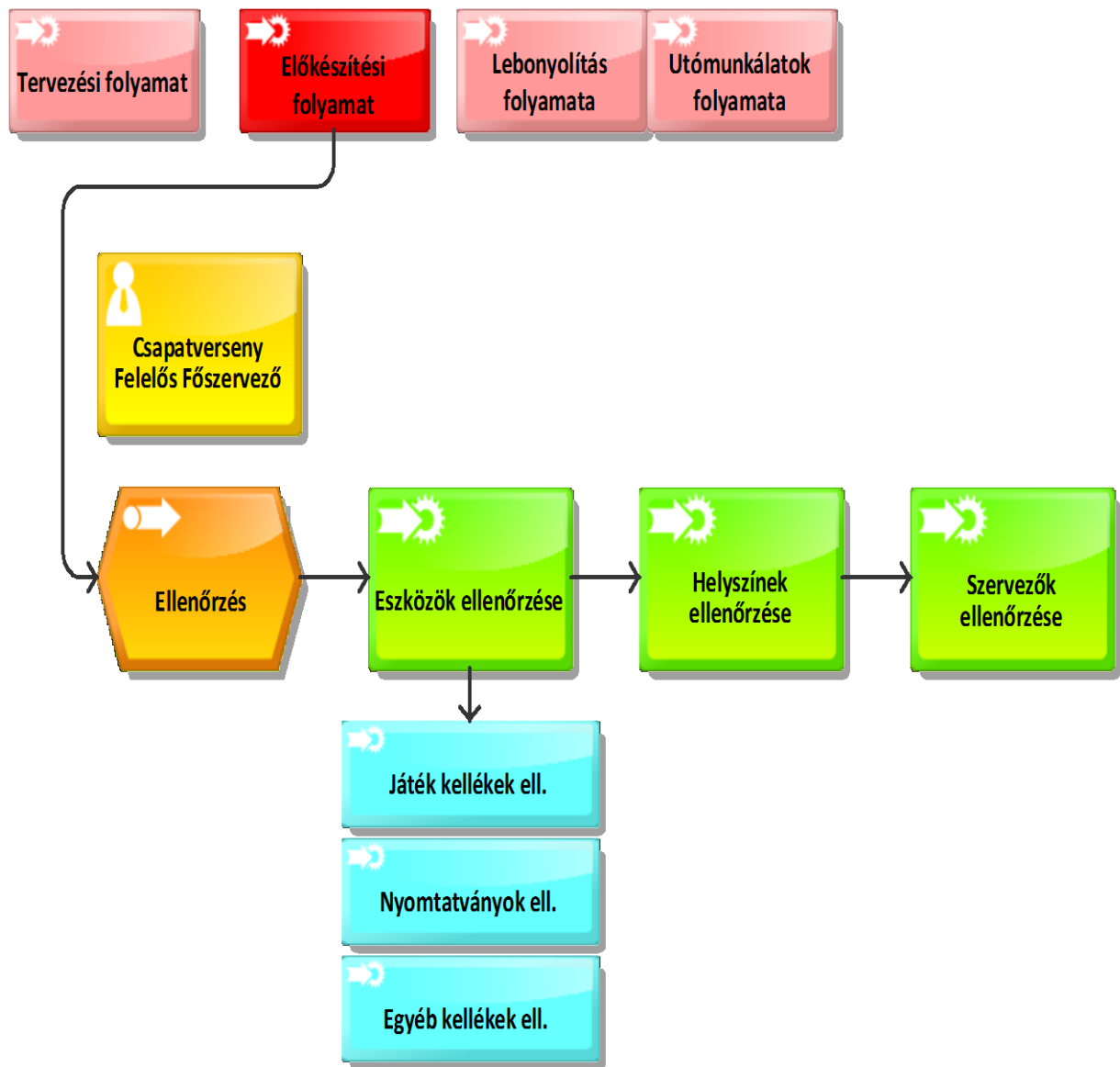
Negyedik részfolyamat a regisztrációs munkabeosztás elkészítése, amely tartalmazza az időpontot, hogy melyik szervező mikor fog a regisztráció lebonyolításánál segíteni és kivel fog együtt dolgozni.

4.2.6. Ellenőrzés

Az előkészítési folyamat utolsó, hatodik főfolyamatát az ellenőrzési folyamat alkotja. Az ellenőrzés, mint fő folyamat a következő részfolyamatokat tartalmazza: eszközök ellenőrzése, helyszínek ellenőrzése és a szervezők ellenőrzése. Az ellenőrzési folyamat modelljét a 14. ábra mutatja be.

Az ellenőrzés első részfolyamata az eszközök ellenőrzése. A rendezvény lebonyolításának megkezdése előtt még szükséges elvégeznünk egy utólagos ellenőrzést, hogy minden játék kellék, nyomtatvány meg van e, hogy ne a helyszínen a játék ideje alatt szembesüljünk azzal a problémával, hogy valamit mégis elfelejtettünk.

Az ellenőrzés második részfolyamata a helyszínek ellenőrzése. A játékok tesztelésének folyamatánál már megnéztük a helyszíneket, de miivel azóta már több idő telt el, fontos hogy még egyszer ellátogassunk minden egyes játék helyszínére, hogy azok megfelelő állapotban vannak e és alkalmasak-e a tervezett játékok kivitelezésére. Az ellenőrzés harmadik részfolyamata a szervezők ellenőrzése. Fontos, hogy minden szervező megkapja a játékleírásokat, időbeosztásokat, hogy tisztában legyenek azzal, mikor, hol és mi a feladatuk.



14. ábra: Előkészítési folyamat: Ellenőrzés folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

4.3. Lebonyolítás

Az előkészítési folyamat lefutása után a következő üzleti folyamat a lebonyolítás. A lebonyolításnál két főfolyamat jelentkezik a regisztráció lebonyolítása és a program lebonyolítása.

A pontos előkészítés már fél sikernek számít, de fel kell készülni a lebonyolítás folyamán minden váratlan helyzetre, amely adódhat. A lebonyolítás során a Csapatverseny főszervező a koordinátor, aki folyamatosan kapcsolatban van a szervezőkkel illetve az ő feladata a problémás szituációkban döntést hozni.

4.3.1. Regisztráció lebonyolítása

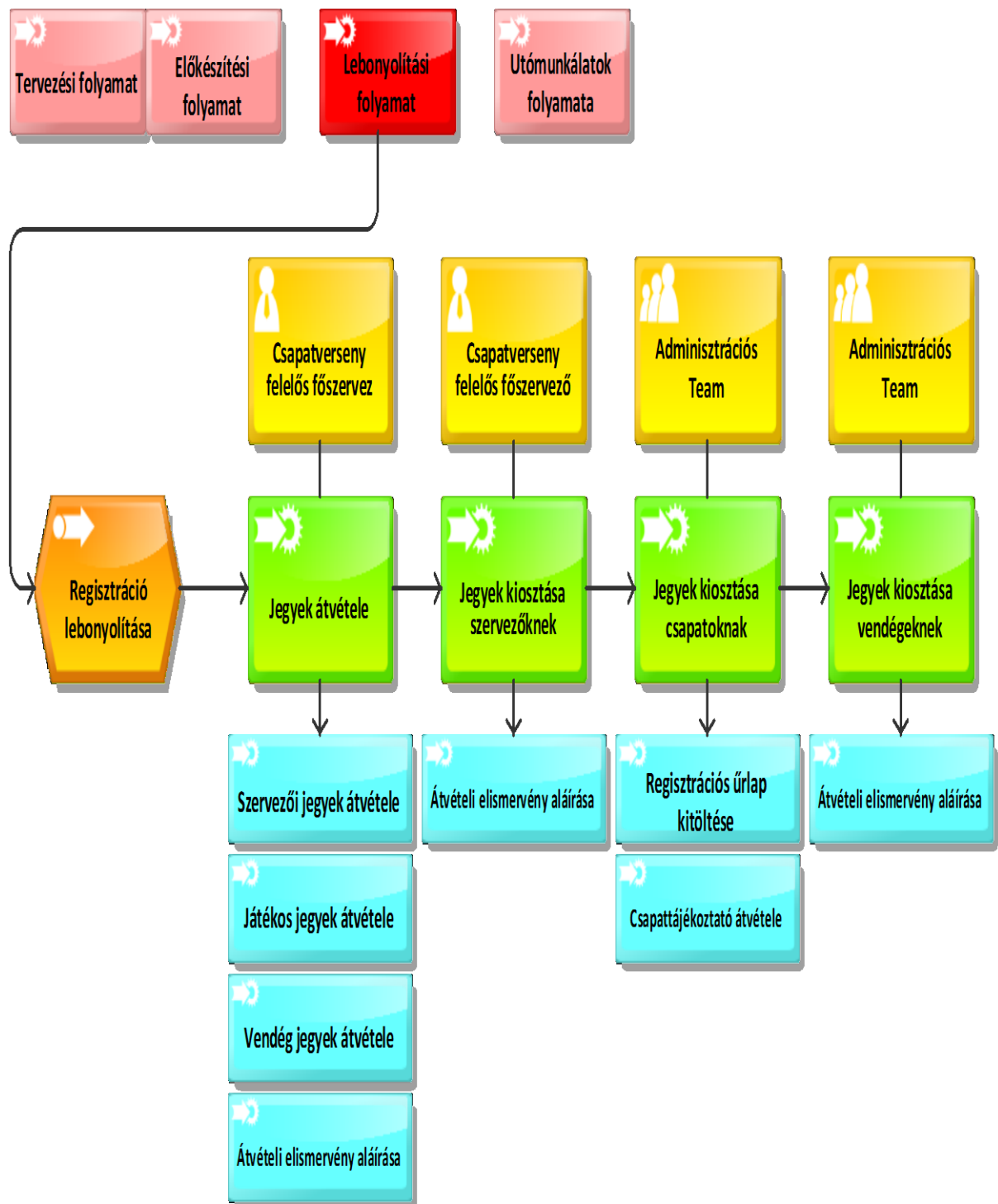
A lebonyolítás első főfolyamata a regisztráció lebonyolítása. Ez a fő folyamat a következő részfolyamatokból áll: jegyek átvétele, jegyek kiosztása a szervezőknek, jegyek kiosztása a csapatoknak, jegyek kiosztása a vendégeknek. A regisztráció lebonyolításának a folyamatmodelljét a 15. ábra mutatja be.

Az első részfolyamat a jegyek átvétele, amely elvégzéséért a Csapatverseny felelős főszervező felel. Szükséges a rendezvény főszervezőjétől átvenni a szervezői jegyeket, a játékos jegyeket és a vendég jegyeket. A jegyek átvétele az átvételi elismervény aláírásával zárul.

A második részfolyamat a jegyek kiosztása a szervezőknek, amiért szintén a Csapatverseny felelős főszervező felel. Az jegyek átvételét a szervezők aláírásukkal bizonyítják az átvételi elismervényen.

A harmadik részfolyamat a jegyek kiosztása a játékosoknak, amire a rendezvény 0. napján kerül sor és az adminisztráció vezetésével megbízott csapat végzi el. A jegyek átvétele a regisztrációs űrlap kitöltése alapján történik. A jegyek mellett a játékokon résztvevő csapatoknak kiosztásra kerül még a csapattájékoztató dokumentum, amely tartalmaz minden információt a Csapatverseny programjával kapcsolatosan, illetve a rendezvény további programjaival kapcsolatban.

A negyedik részfolyamat a jegyek kiosztása a vendégeknek, meghívottaknak, tiszteletbeli szervezőknek, akik jelenlétükkel emelik az esemény színvonalát. A részfolyamat végrehajtását szintén az adminisztrációval megbízott csapat végzi 0. napon és az átvételi elismervény aláírása szükséges a jegyek átvételéhez.



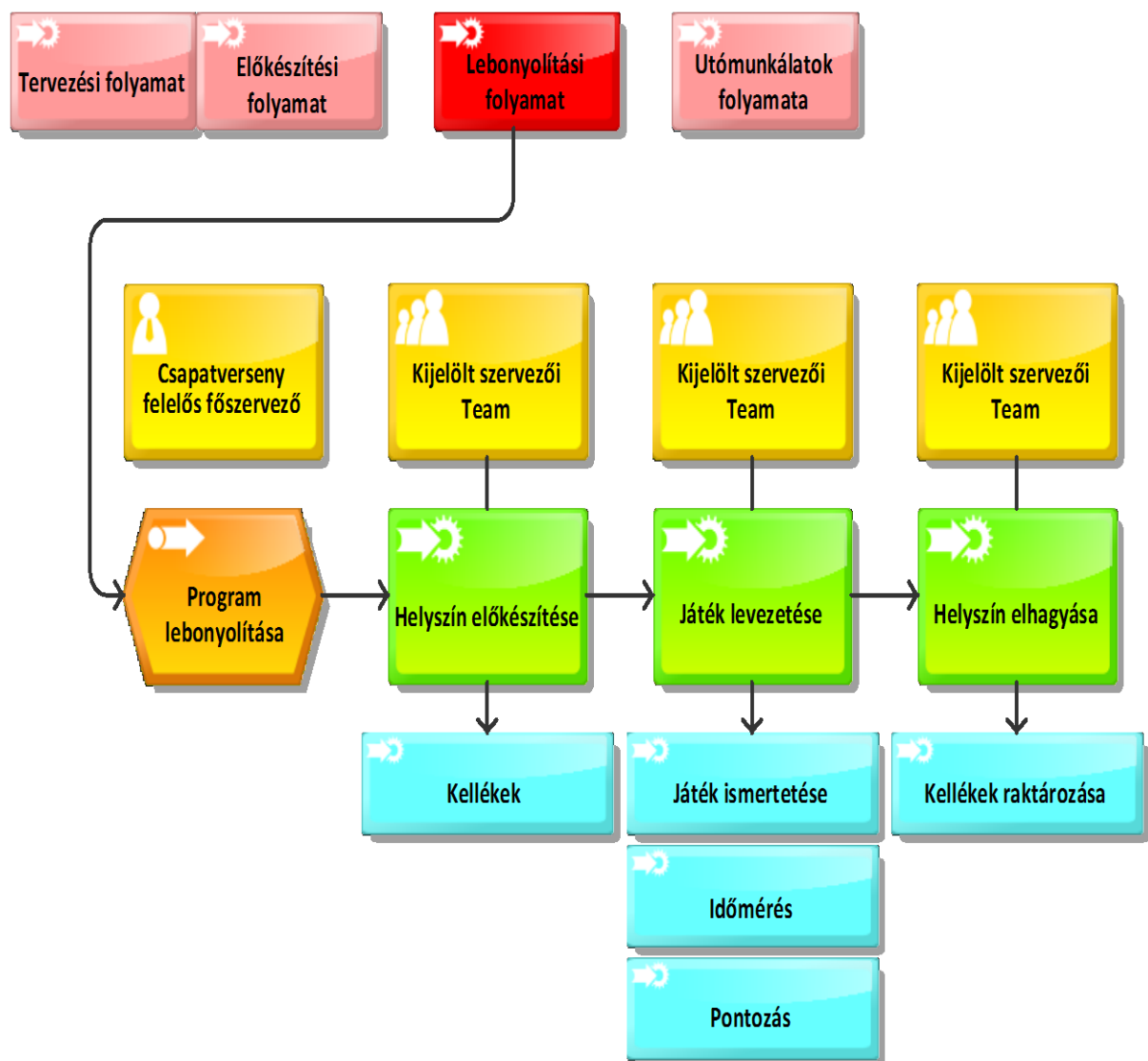
15. ábra: Lebonyolítási folyamat: Regisztráció lebonyolítás folyamatmodellje

Forrás: Saját Szerkesztés

4.3.2. Program lebonyolítása

A lebonyolítás második főfolyamat a program lebonyolítása. Ez a főfolyamat a következő részfolyamatokból tevődik össze: helyszín előkészítése, játék levezetése, helyszín elhagyása. A program lebonyolítás folyamatmodelljét a 16. ábra mutatja be.

Az első részfolyamat a helyszín előkészítése. Minden egyes program lebonyolításánál első lépés a helyszín előkészítése. A játék lebonyolításában résztvevő csapat a játékkezdésnek meghirdetett időpont előtt minimum egy órával a helyszíntre szállítja a szükséges kellékeket és előkészítik azokat a játék lebonyolításához.



16. ábra: Lebonyolítási folyamat: A program lebonyolítás folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

A második részfolyamat a játék levezetése. A csapatok megérkezése után a játékvezető érhetően és részletesen ismerteti a feladatot, a játékot, közli a szabályokat, büntetéseket. Amikor minden szükséges információt átadott a játékosoknak akkor kerül sor a játék levezetésére. A játék közben a kijelölt bírók mérik az időteljesítményt, pontoznak és figyelnek a csapatokra, hogy elkerüljék a csalásokat.

A harmadik részfolyamat a helyszín elhagyása. A játék lezárása és a csapatok távozása után következik a helyszín lebontása, a kellékek összepakolása, elszállítása a helyszínről. Fontos, hogy a helyszínt az eredeti állapotában hagyjuk, hogy a későbbiekben a többi program lebonyolítására is alkalmas legyen.

4.4. Utómunkálatok

A rendezvényszervezés utolsó üzleti folyamata az utómunkálatok folyamata. Két főfolyamatot különböztethetünk meg, az értékelés folyamatát és a köszönetnyilvánítás folyamatát.

4.4.1. Értékelés

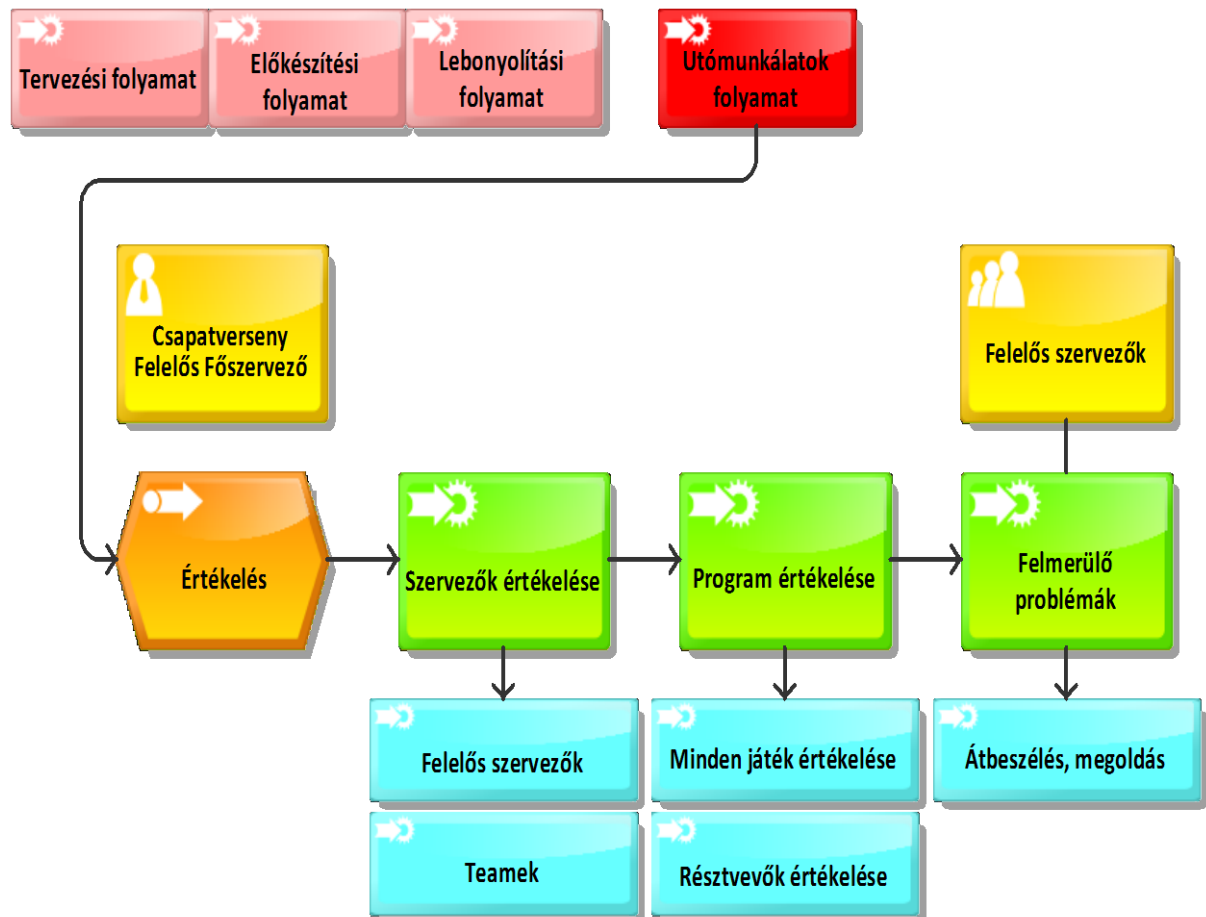
Az utómunkálatok első főfolyamata az értékelési folyamat. Az értékelési folyamat a következő részfolyamatokból épül fel: szervezők értékelése, program értékelése, felmerülő problémák megvitatása. Az értékelési folyamat modelljét a 17. ábra mutatja be. Az értékelés tanulságokkal szolgál a soron következő rendezvények előkészítéséhez és megszervezéséhez.

Az első részfolyamat a szervezők értékelése. Értékelünk itt egyaránt a felelős szervezők munkáját és a segédszervezők munkáját. Mindenki elvégezte e a megbeszéltek szerint a rábízott feladatokat, tartották e magukat a meghatározott határidőkhöz.

A következő részfolyamat a programok értékelése. Értékelünk kell a játékok lebonyolítását, mennyire voltak a játékosok elégedettek, esetlegesen milyen panaszok merültek fel a bírókkal szemben, sikerült e csúszás nélkül lebonyolítani a játékokat a kiírt időpontokban és helyszíneken, a játékosok hogyan viselkedtek, mennyire voltak szabálytalanok. Azt is értékelünk kell, hogy hányan vettek részt a játékokon, az előző évhez képest nagyobb vagy kisebb volt az érdeklődés illetve a jelentkezők száma

A harmadik részfolyamat felmerülő problémák megbeszélése a felelős szervezőkkel. Ha sor került fennakadásokra, csúszásokra akkor ezeknek valójában mi volt az oka és milyen intézkedésekkel tudjuk ezeket a következő rendezvényen elkerülni. Ha a rendezvény kulcsszereplőivel megbeszéljük a rendezvény során jelentkező problémákat,

tanulságokat a következő rendezvényen tudni fogjuk mi az, amit elrontottunk és másképp kell csinálnunk. A problémák megbeszélésére akkor kell időt szakítanunk, amikor még frissek az emlékeink.



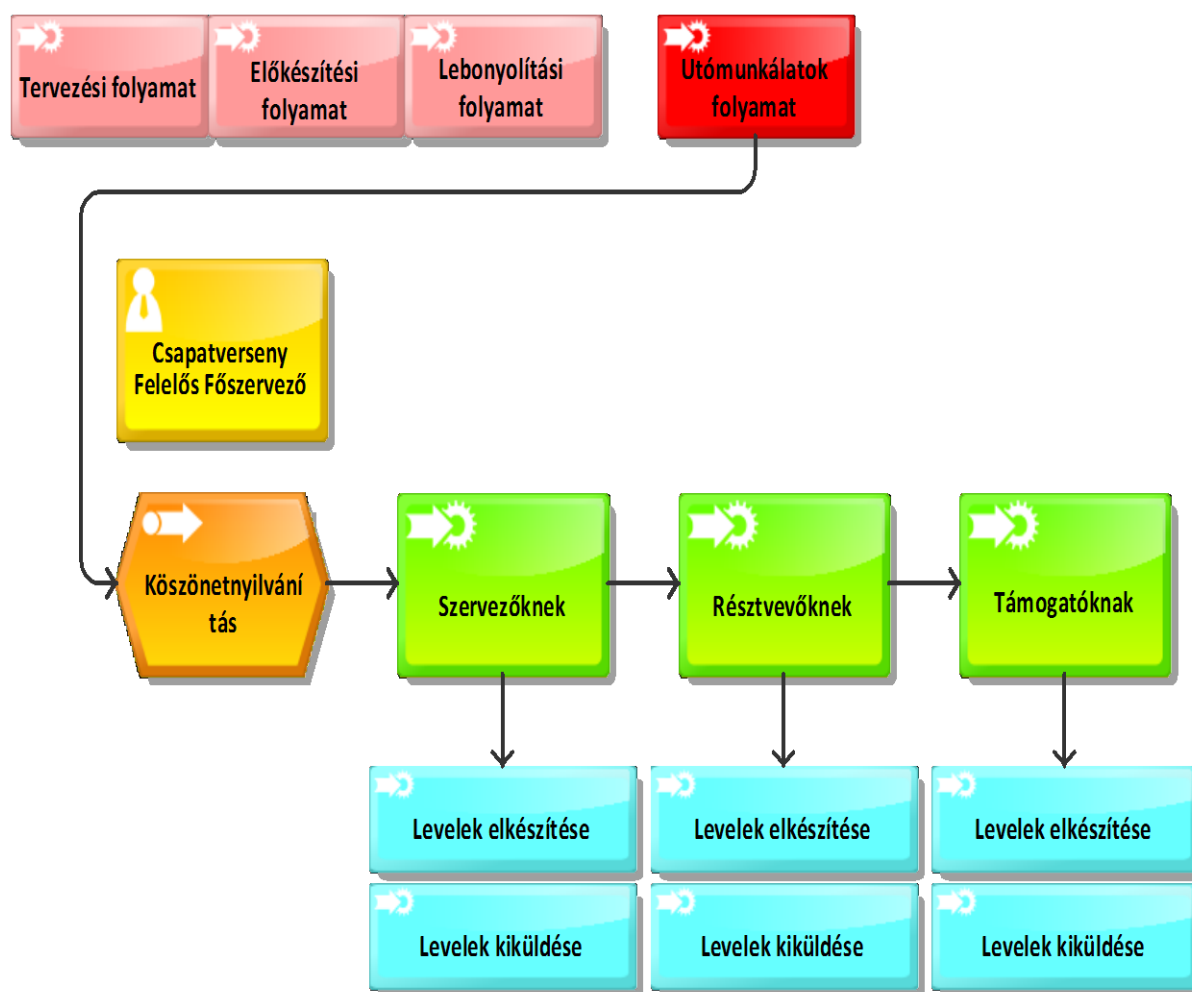
17. ábra: Utómunkálatok folyamata: Értékelés folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

4.4.2. Köszönetnyilvánítás

Az utómunkálatok másik főfolyamata a köszönetnyilvánítás. A köszönetnyilvánítás modelljét a 18. ábra mutatja be.

A rendezvény lezárásának fontos része a köszönetnyilvánítás. Először is köszönetet kell nyilvánítanunk a szervezőknek, akik részt vettek a rendezvény tervezési, előkészítési, lebonyolítási folyamatában. Külön köszönetet nyilváníthatunk azoknak a szervezőknek, akik kiemelkedő teljesítményt mutattak a folyamatok során a többiekhez viszonyítva, tudásukkal, kreativitásukkal hozzájárultak a rendezvény céljának megvalósításához.



18. Ábra: Utómunkálatok folyamata: Köszönetnyilvánítás folyamatmodellje

Forrás: Saját szerkesztés

A szervezőkön kívül köszönetet kell nyilvánítanunk még a résztvevőknek, játékosoknak és a támogatóknak is. A köszönetnyilvánítást intézhetjük levél formájában, de hatásosabb és hivatalosabb, ha külön erre az alkalomra emléklapokat készítünk.

5. KÖVETKEZTETÉS 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 szervezők részéről nem csak kreativitás és türelem, de nagy részben kitartás és némi megszállottság is szükséges. A látogatók, résztvevők professzionizmust várnak a szervezők felől. Ezen kívül nem utolsó sorban meg kell említeni a szervezők jó kedvét és mosolyát, az erőfeszítések jeleit nem szabad tükrözni arcuknak. Minden váratlan helyzetben kedvesnek és vidámnak kell maradniuk, mert a látogatók nem kíváncsiak az erőfeszítések jeleire illetve probléma esetén így tudjuk azt elkerülni, hogy rajtunk kívül bárki is tudomást szerezzen arról. Ha nyugodtan és mosolyogva kezeljük a problémákat, akkor senki sem fogja sejteni, hogy mi zajlott a „kulisszák” mögött.

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 részéről. 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.

2010-ben későn került sor a versenyre való jelentkezés meghirdetésére, amely bonyodalmakat okozott. Sok csapat jelezte, hogy szeretnének részt venni a játékon, de időhiányában nem tudják elkészíteni a feladatot. Mivel a határidő letelte előtt a vezetőség szembesült azzal a problémával, hogy kevés csapat jelentkezett ezért meghosszabbították a jelentkezési határidőt. A dolgozatban utaltam a határidő meghatározásának fontosságára az elővételes jegyek szempontjából. Itt nem merült fel ezzel kapcsolatban probléma, mivel

minden jelentkező csapatnak sikerült kvalifikálnia magát a játékra mivel a létszám nem haladta meg az előzőleg meghatározottat. Mindez történhetett volna másképp is, ha több a jelentkező csapatok száma. Ez is bizonyíték arra, hogy fontos a határidők figyelembe vétele és betartása a problémák elkerülése érdekében.

2009-ben és 2010-ben több alkalommal is alakultak ki feszültségek a szervezők között, illetve programcsúszások. A feszültségek azért alakultak ki, mert nem voltak a szervezők előre tájékoztatva a szervezői feladatokról, nem ismerték egymást, nem tudták kihez fordulhatnak problémáikkal, mindent az utolsó pillanatban tudtak meg, nem látták át a feladatukat és ez kihatással volt a programok lebonyolítására. Itt emelném ki a tájékoztatás és a szervezeti struktúra fontosságát, amely segítségével ezek a problémák elkerülhetőek. Ahhoz, hogy minden zökkenőmentesen menjen mindenkinek felkészülni és tájékozódni kell lennie, ezért bír külön fontossággal az előkészítési folyamat ellenőrző folyamata, amikor a lebonyolítási folyamat megkezdése előtt, még egyszer tisztázzuk, hogy kinek pontosan mikor és hol, mi a feladata. Az ARIS Express program használata során ezt a lehetőséget hiányoltam, hogy a folyamatmodellekhez nem tudtam hozzárendelni határidőket.

Külön jelentőséggel bír a szervezők megismerkedése a rendezvény előtt. A csapatépítő játékok nagy hatással vannak az együttműködés, csapatmunka hatékonyságának a javítására, ezért a rendezvény lebonyolítása előtt, az előkészítési folyamat során érdemes erre időt szánni. 2010-ben a Csapatverseny szervezői csapatát két delegáció alkotta. Ez volt az első év amikor szegedről érkezett egy 15 fős szervezői csapat és ezen mellette volt egy 15 fős vajdasági csapat. Két felelős főszervező volt kinevezve, egy a szegedi küldöttség közül és egy a vajdasági képviselő közül. A program lebonyolítás folyamatának végére kialakultak már azok a kapcsolatok és ismeretségek a szervezők között, amelyek szükségesek a jó csapatmunkához, de több konfliktusra is sor került abból kifolyólag, hogy nem előzőleg nem ismerték egymást, illetve a két kinevezett főszervező véleménye gyakran eltért egymástól. 2011-ben az előző évben bekövetkezett konfliktusok és nézeteltérések elkerülése érdekében helybeli szervezők lettek kiválasztva. A sok közös programnak, ez alatt értem a szervezői gyűléseket, csapat építő tréningeket egy igazán hatékonyan és konfliktus mentesen együttműködő csapat kialakítására került sor.

Az eszközök beszerzését a rendezvény főszervezősége végezte, akik a leadott lista alapján nem megfelelő kellékeket vásároltak, mivel nem tudták, hogy ezek milyen területen és milyen célból lesznek felhasználva. Ebből az okból kifolyólag több program

nem a meghatározott időpontban kezdődött, a játékosokat megvárakoztattuk, amely negatív véleményt váltott ki belőlük és a későbbiekben már nem olyan lelkesedést tanúsítottak a játékok közben. 2011-ben az eszközbeszerzést a Csapatverseny szervezők intézték és annak köszönhetően, hogy hozzáértő személy volt az eszközök beszerzési folyamatának a felelőse, sikerült elkerülni az előző években történő fennakadásokat.

Külön sikernek számított az innovációként megszervezett környezetvédelmi és jótekonysági 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.

A rendezvény értékelése során értékes információkra tehetünk szert, ha a résztvevőkkel az utolsó nap folyamán kitöltettünk egy értékelő kérdőívet. Ebből meg tudhatjuk, hogy ők valójában milyennek tartották a programokat, hogy érezték magukat és első kézből kaphatunk javaslatokat a szükséges változtatásokkal kapcsolatban. Fontos a résztvevők véleménye, mivel az ő szórakoztatásuk érdekében szervezzük a rendezvényt és az a fő célunk, hogy a résztvevők jól érezzék magukat, egy élménnyel gazdagodva térjenek haza. Az évek során egy évben sem került sor ilyen vagy ehhez hasonló kérdőív kitöltésére, amit nagy hiányosságnak tartok. Véleményem szerint nem elég a médiákban megjelent riportokat és internetes fórumokat követni, szükséges hogy első kézből kapjunk információt azoktól, akik részesei voltak a rendezvénynek. Nem elég csak a szervezők tapasztalataira támaszkodnunk a szervezés folyamán, mivel más szemmel tekintenek a szervezők a rendezvényre és más szemmel tekintenek rá a résztvevők is.

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 rendezényszervezés területén, de más területeken is hasznunkra válhat akár a mindennapokban, akár egy vállalat üzleti tevékenységének megszervezése során.

ÖSSZEFOGLALÓ

Dolgozatom szakirodalmat felölelő részében a folyamatmenedzsment és a rendezvényszervezés rövid bemutatására került sor. A témát figyelembe véve mindkét területet érintő fontosabb fogalmakat, elemeket, csoportosításokat írtam le.

Dolgozatom gyakorlati részében egy vajdaságban immáron 12 éve megrendezésre kerülő fesztivál, a Nyári Ifjúsági Játékok egyik programjának, a Csapatversenynek a megszervezését mutattam be.

A szervezés négy üzleti folyamatának struktúráját dolgoztam ki és készítettem el ebből a célból a folyamatmodellek ábráit. Az ábrák elkészítésére a Software AG által kifejlesztett ARIS elnevezésű program, ingyenesen letölthető és használható verzióját az ARIS Express 2.3-at használtam. A modellek szöveges leírása folyamán igyekeztem konkrét példákkal színesíteni a dolgozatomat.

Saját jegyzeteim és tapasztalataim alapján készítettem el a folyamat ábrákat és a szöveges leírást. A jegyzetek 2010 és 2011 nyarán készültek, mikor felelős főszervezőként vettem részt a bemutatott rendezvényen.

A következtetések és javaslatok részben megtörtént példákkal illusztráltam a problémás szituációkat, amelyek elkerülhetőek lettek volna.

Céлом az volt, hogy a rendezvényszervezés négy üzleti folyamatát, vagyis a tervezést, előkészítést, lebonyolítást és az utómunkálatok folyamatát bemutassam a folyamatszemléletnek megfelelően főfolyamatokra, részfolyamatokra és tevékenységekre bontva. Ezen kívül feltárjam a kritikus folyamatokat, amelyekre különös tekintettel kell lenni a szervezés folyamán és a folyamatokhoz hozzárendeljem a folyamatfelelős személyeket és a tevékenységek elvégzésében résztvevő szervezeti egységeket.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom

- Allen J. (2010): A rendezvényszervezés nagykönyve. Budapest, Akadémia Kiadó
- Faragó H. (2003): Idegenforgalmi rendezvények és kongresszusok szervezése. Budapest, Képzőművészeti Kiadó
- Fazekas I. – Harsányi D. (2000): Marketingkommunikáció. Budapest, Szokrátesz Külgazdasági Akadémia, 211-216
- Gyarmati I. (2001): Rendezvényszervező kézikönyv. Budapest, Szokrátesz Külgazdasági Akadémia
- Hammer, M. – Champy, J. (2001). Reengineering in the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. New York
- Hunyadi Zs. – Inkei P. – Szabó Z.(2006): Fesztiválvilág. NKA kutatások 3, Budapest
- IFUA Horváth & Partners (2006): Folyamatmenedzsment a gyakorlatban. Budapest, IFUA Horváth & Partners Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft.
- Járasi A. (2004): Rendezvényszervezés. JGYF Kiadó, Szeged 2004
- Szőgi – Illés – Gruik (2011): Ünnepek a ligetben avagy a Játékok tíz éven át. Zenta, Magyar Szó, Ci-Fi Civil Központ

Folyóirat:

- GFK Hungária Piackutató Intézet (2008): Kultúra és turizmus: utazásra motiváló kulturális látnivalók és programok, Budapest Turizmus Bulletin

Egyéb dokumentumok:

- Buda Sz: Folyamatorientált szervezés: Módszertanok és bevezetési tapasztalatok, Controlling Portal
- Katona Ilona 2012/1. féléves Rendezvényszervezés című tárgyból tartott előadás anyaga
- Németh B. (2001): Folyamatmenedzsment megvalósítása a magyar vállalati gyakorlatban, Kvalikon

Internetes források:

I1 <http://www.tankonyvtar.hu/gazdasagtudomany/controlling-gyakorlatban-080904-233>

I2 <http://www.kvalikon.hu/folyamatmenedzsment.php>

I3 http://www.mimi.hu/gazdasag/uzleti_folyamat.html

<http://www.rendezvenymagazin.hu/Kultura-15-1.htm>

I4 <http://www.slideshare.net/megszervezem.hu/rendezvny-navigtor-emagazin-1szm>

I5 http://mediaasz.hu/cikkek/23_1.htm

A folyamatok átfogó jellemzőit a Controlling a gyakorlatban című online könyv alapján írtam, amely a Kempelen Farkas Digitális Tankönyvtár adatbázisában elérhető az alábbi címen:

<http://www.tankonyvtar.hu/gazdasagtudomany/controlling-gyakorlatban-080904-404>

A folyamat menedzsment tevékenységének területeit felölelő részt Controlling a gyakorlatban című online könyv alapján írtam, amely a Kempelen Farkas Digitális Tankönyvtár adatbázisában elérhető az alábbi címen:

<http://www.tankonyvtar.hu/gazdasagtudomany/controlling-gyakorlatban-080904-404>

Az ARIS Express program a következő oldalról tölthető le:

<http://www.ariscommunity.com/aris-express>

A Software AG hivatalos weboldala a következő linken érhető el: <http://www.softwareag.com/>

A 2011-es Csapatverseny nyertesével készült interjú a következő linken érhető el:

<http://www.kepesifi.com/fex.page:2011-08->

[26_A_XII_Nyari>Ifjusagi_Jatekok_legerosebb_harcosai.xhtml](http://www.kepesifi.com/fex.page:2011-08-26_A_XII_Nyari>Ifjusagi_Jatekok_legerosebb_harcosai.xhtml)

A rendezvény hivatalos honlapja: www.nyarijatekok.eu (jelenleg karbantartás miatt nem elérhető)

Gellérfi Bence írása a 2011-es Rendezvényről a következő linken érhető el:

<http://www.prherald.hu/2011/07/tomott-liba-es-szarvasneni/>

A Csapatverseny Facebook rajongói oldala a következő linken tekinthető meg:

<http://www.facebook.com/pages/IFI-Csapatverseny-2011/172308746155633>

A Nyári Ifjúsági Játékok Facebook csoport oldala a következő linken tekinthető meg:

<http://www.facebook.com/groups/nyarijatekok/?ref=ts>