



УДК 658.5

**ПРОБЛЕМЫ НЕЭФФЕКТИВНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЯ В
РАМКАХ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНО – ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ
ПРАКТИКИ****Парамонова Лидия Сергеевна**

студент магистратуры

Санкт-Петербургский Государственный Экономический Университет

г. Санкт – Петербург, Российская Федерация

Аннотация

Статья посвящена проблеме необходимости поиска и решения проблем и ситуаций, возникающих на мероприятии. Автором описано мероприятие, посещение которого состоялось в рамках прохождения учебно – ознакомительной практики, описаны последствия возникших проблем, возможные решения и аргументировано в каком случае необходимо оставить ситуацию без изменений. Уделено внимание деталям, из которых в конечном итоге создается имидж компании.

Ключевые слова. Мероприятие, обратная связь, продвижение мероприятий, неэффективная организация, проблемы мероприятия, сервис.

**PROBLEMS OF INEFFECTIVE ORGANIZATION OF THE EVENT IN THE
FRAMEWORK OF THE TRAINING****Lidia S. Paramonova**

graduate student

Saint-Petersburg State University of Economics

Saint Petersburg, Russian Federation

ABSTRACT

The article is devoted to the problem of the need to find and solve problems and situations that arise at the event. The author describes the event, the visit of which took place within the framework of the training practice, describes the consequences of the problems that have arisen, possible solutions and argued in which case it is necessary to leave the situation unchanged. Attention is paid to the details from which the image of the company is ultimately created.

Keywords. Event, feedback, event promotion, inefficient organization, event problems, service.

При первом визите в офис компании во время прохождения практики обычно проводится беседа, целью которой является ознакомление с предприятием, его основной деятельностью и последующим включением практиканта в деятельность для получения опыта. Первой возможностью почерпнуть знания путем непосредственного участия в деятельности компании стала работа на внутреннем мероприятии компании, которая и будет описана далее. Мероприятие «Итоги года», которое проводится уже не первый раз[1], способствует мотивации сотрудников, укреплению их контактов и передаче опыта. Также руководитель практики от предприятия представил практиканта сотрудникам, с которыми предстояло работать. Введение в процесс состояло из следующих аспектов[2], которых руководитель коснулся в беседе:

- рассказ о фирме [3];
- обсуждение сферы научных интересов студента;
- опыт участия студента в организации и проведении массовых мероприятий;
- режим, формы участия практиканта в деятельности фирмы и предстоящие задания для выполнения;
- согласование возможностей и пожеланий обеих сторон;
- краткая характеристика предстоящего мероприятия [1];
- цель, сроки и время проведения;
- задействованная площадка и поставленные задачи;
- место и роль практиканта в предстоящем мероприятии; дресс – код и выдача формы;
- программа.

Итогом выполнения первого задания стала работа практиканта на внутреннем мероприятии компании в Сибур–Арене в течение двух дней. Среди обязанностей были: координация, встреча и регистрация участников и гостей; поиск и координация руководителей на площадке; помощь в создании комфортной среды пребывания; использование новых технологий (считывание и верификация электронных кодов); направление информационного потока; помощь в работе точек мерчендайзинга фирмы на площадке, а также другие поручения руководства.

Ввиду того, что практикант был задействован во многих процессах по коротким промежуткам времени, для упорядочивания и систематизации собственного взгляда на происходящее в конце каждого дня работы им была применена методика по выделению ситуаций различных процессов, происходивших на площадке во время события, их описание (анализ выявленных недостатков[4]), а также последствия, где возможно - решения, или аргументация почему необходимо оставить как есть [5]. В частности, анализ и итоги первого дня представлены в таблице 1.

Таблица 1. Итоги первого дня работы на внутреннем мероприятии

Аспект	Последствия, решения или аргументация
<p>Не у всех сотрудников на рабочих телефонах исправно работал сканер штрих-кодов. Практикант не был обеспечен приложением, поэтому помощь процессу заключалась в поиске, сортировке и выдачи браслетов, мониторинге достаточного количества у остальных сотрудников на позициях при регистрации</p>	<p>Осложнение потока очереди</p>
<p>При регистрации участники и гости уточняли собственную квалификацию по приглашениям: многие из них не были осведомлены о том, что это такое и называли тип регистрационного пакета</p>	<p>Необходимо указать в приглашении и/или информационном письме квалификацию и тип отдельными строками. Обращать внимание на данный аспект заранее</p>
<p>Недостаток канцелярских расходных материалов</p>	<p>Простой в работе</p>
<p>При большом количестве людей на площадке из виду теряются те таблички, которые призваны выделять стойки регистрации</p>	<p>Изготовление крупной надписи или баннера над точкой: «Регистрация: Start-Expert-Star»</p>
<p>Практикант не добавлен в общую беседу-это не дает доступ к связи с теми, кто срочно нужен для предоставления доступа к помещениям или знает четкий ответ на вопрос, которым сотрудники на стойке регистрации не владеют</p>	<p>Мероприятие является внутренним, поэтому необходимо оставить как есть</p>
<p>Большое количество вопросов от гостей по поводу программы. Отсутствие буклетов и баннеров с прописанной программой</p>	<p>Выдача буклетов, помещение расписания мероприятия в приложение или создание общедоступных крупных вывесок</p>

Продолжение таблицы 1

С нестандартными вопросами по приглашениям, входу по спискам и т.д. сотрудники направляли участников только к одному коллеге. Так, к нему образовалась большая очередь: он помимо этого отвечал и за регистрацию всех квалификаций (все, что выше «Star»)	Участникам немного снижает интерес, настроение, удовлетворенность необходимостью сразу по прибытии стоять в очереди. Вторая локация с решением тех же вопросов
Электронные версии приглашений были присланы не всем гостям и участникам	Создать метод проверки или просить подтвердить получение
Участники, приглашения которых не были распечатаны, очень просили доступ к wi-fi сети, обращались по несколько раз с этой просьбой. Так как без интернета даже в электронном виде им не представлялось возможным найти билет и предъявить штрих-код	Таблички на колоннах холла (с названием и паролем от сети)
Сдача ценностей осуществлялась в секторе 26, а забирать их гости приходили в сектор 21. Нелогичное распределение потоков	Необходимость камеры хранения. Задействование дополнительного гардероба
Большое количество сданных на хранение ценностей прибывших гостей и отсутствие удобного расположения места для них	Соотнесение возможностей арендованной площадки с количеством пребывающих
Отсутствие розеток	Станции для зарядных устройств на площадке
Гостей, остановившихся в отеле при Сибур-Арене, пропустили на площадку через внутренние коридоры здания, а обратный проход перегородили, так как не все из этих гостей имели статус VIP (охрана стала пускать только при наличии белых браслетов). В платьях и без пальто (оставлены в номере для удобства) идти по улице от 21 до 26 сектора участникам казалось крайне нелогичным	Продумать заранее логику передвижений участников разных категорий и учесть место проживания
Многие участники спрашивали про бюджетное место с целью пообедать. На Крестовском острове таких мест близко к площадке проведения нет. Даже стандартных продуктовых магазинов в их привычном понимании - тоже. Столовая Сибур-Арены для такого количества людей не предназначена.	Никто, кроме организаторов, работников площадки и тренирующихся спортсменов о наличии столовой на территории Сибур-Арены знать не должен. Два решения: устроить включенный в программу и стоимость (или отдельно оплачиваемый) обед для участников (кейтеринг и т.д.), развить бизнес-идею и открыть неподалеку от площадки или метро «Крестовский остров»,

	«Новокрестовская» кафе средней ценовой категории (барьер - район сам по себе дорогостоящий)
Сотрудники компании доброжелательны во всех сферах и поддерживают в информационном плане, наставник следит за состоянием сотрудников и вовремя производит смену и перерывы для работников	Каждый из сотрудников доволен своим местом в компании и оплатой
Частыми были случаи, при которых сотрудники индивидуально заказывали гостю такси. Это сопряжено с большим количеством неудобств, так как в определенные часы транспорт не пускают на территорию из-за матча. Стоимость заказа такси возросла у водителей в три раза за 1 вечер	Разместить карту двух ближайших метро. Заказать трансфер для всех: вечером (условно три автобуса на 21.00) или с определенной регулярностью (с 20 до 21.30 каждые 15 минут). Связаться с владельцем площадки, т.к. проезд закрывают в том числе из соображений безопасности

Продолжение таблицы 1

Многие участники спрашивали про бюджетное место с целью пообедать. На Крестовском острове таких мест близко к площадке проведения нет. Даже стандартных продуктовых магазинов в их привычном понимании - тоже. Столовая Сибур-Арены для такого количества людей не предназначена.	Никто, кроме организаторов, работников площадки и тренирующихся спортсменов о наличии столовой на территории Сибур-Арены знать не должен. Два решения: устроить включенный в программу и стоимость (или отдельно оплачиваемый) обед для участников (кейтеринг и т.д.), развить бизнес-идею и открыть неподалеку от площадки или метро «Крестовский остров», «Новокрестовская» кафе средней ценовой категории (барьер - район сам по себе дорогостоящий)
Сотрудники компании доброжелательны во всех сферах и поддерживают в информационном плане, наставник следит за состоянием сотрудников и вовремя производит смену и перерывы для работников	Каждый из сотрудников доволен своим местом в компании и оплатой

<p>Частыми были случаи, при которых сотрудники индивидуально заказывали гостю такси. Это сопряжено с большим количеством неудобств, так как в определенные часы транспорт не пускают на территорию из-за матча. Стоимость заказа такси возросла у водителей в три раза за 1 вечер</p>	<p>Разместить карту двух ближайших метро. Заказать общий трансфер для всех: вечером (условно три автобуса на 21.00) или с определенной регулярностью (с 20 до 21.30 каждые 15 минут). Связаться с владельцем площадки для решения проблемы предоставления доступа на территорию, так как проезд закрывают в том числе из соображений безопасности</p>
---	---

Обратная связь по первому дню в текстовом виде была доведена до сведения руководителя практики от организации и уже на следующий день были заметны оперативно введенные изменения, которые положительно сказались на пребывании гостей Сибур – Арены. Во второй день была организована камера хранения. Это снизило нагрузку на сотрудников, которые осуществляли регистрацию. Количество прибывших во второй день участников обнаружило новую проблему: гардероб не справляется с потоком людей. Решение, вероятно, за владельцем площадки-необходимо, чтобы больше гардеробщиков работало в смену и был открыт второй гардеробный отдел (справа от входа в сектор 21) для перераспределения потоков. Вечером образовывались огромные очереди после окончания мероприятия и это увеличивало продолжительность рабочих часов многих сотрудников.

У большинства гостей, подходивших на регистрацию с приглашением «день 1+2» были только синие браслеты. Желтые, согласно заверениям, даже не были им выданы. Либо это ошибка в несогласованности стоек регистрации первого дня (локация 1 выдавала по таким приглашениям синий и желтый браслеты сразу, проговаривая, что и в какой день носить) или изначально так задумано организатором мероприятия. Следующая ситуация – это невозможность отследить разграниченные потоки людей первого и второго дня для общего понимания и формирования статистических данных. Так, через одно и то же телефонное устройство с невыгруженной базой первого дня производилось сканирование QR-кодов на билетах во второй. Потоки, таким образом, смешивались.

На мерчендайзинговой точке работа по упорядочиванию продукции (на внешней части, за стойкой и стеллажами) обнародовала необходимость проводить мини – инструктаж: телефон, не оснащенный специальным приложением, и отсутствие знаний о продукции для возможности рассказать о них окружающим в известной мере осложняли работу. Среди представленной продукции особый интерес у гостей вызвали транспортные кольца: функции традиционной карточки для проезда на наземном и подземном транспорте были представлены в новой форме – кольцо на палец с лаконичным дизайном. Однако, для Санкт – Петербурга такой аксессуар недоступен: сотрудничество компании и организатора перевозок пока ограничивается лишь Татарстаном, но, возможно, это лишь вопрос времени.

Таким образом, в качестве установочно – ознакомительного мероприятия и первого задания по практике выступила работа на площадке во время проведения внутреннего события ООО «Ситилайф»: «Итоги года 2019». Данная форма задания позволила организации сымитировать будущую профессиональную деятельность обучающегося, а самому студенту – сделать вывод о том, что имидж складывается из деталей, участники хотят видеть сервис и чувствовать его; приобрести навыки осуществления оперативного управления посредством сбора обратной связи,

обоснования, разработки рекомендаций и участия во внедрении приоритетных решений для текущей деятельности.

Список литературы

1. Пресс–релиз компании «Ситилайф» об итогах года – [Электронный ресурс] – https://cdrn.cl.world/documents/ru/press_release_CITYLIFE.pdf
2. Краткий словарь терминов и ключевых понятий ивент индустрии. Индустрия встреч. Чек–лист организатора – [Электронный ресурс] – http://rnc-consult.ru/netcat_files/userfiles/news/SlovarVNITsprint.pdf (дата обращения: 20.06.2020)
3. Официальный сайт компании «Ситилайф» – [Электронный ресурс] – <https://cl.world/> (дата обращения: 01.06.2020)
4. Кузьмин А.М. Памятка по SWOT-анализу – [Электронный ресурс] - <https://riastk.ru/books/swot.pdf> (дата обращения: 23.06.2020)
5. Официальный сайт компании по организации мероприятий «Pogostite». Статья «Типы мероприятий и проработка вопросов для подготовки» – [Электронный ресурс] – <https://www.pogostite.ru/organizacija-meroprijatij> (дата обращения: 20.06.2020)

References

1. Press release of CityLife on the results of the year - [Electronic resource] - https://cdrn.cl.world/documents/ru/press_release_CITYLIFE.pdf
2. A short dictionary of terms and key concepts of the event industry. Meeting industry. Organizer's check – list - [Electronic resource] – http://rnc-consult.ru/netcat_files/userfiles/news/SlovarVNITsprint.pdf (date of access: 20.06.2020)
3. The official website of the company "Citylife" - [Electronic resource] - <https://cl.world/> (date of access: 01.06.2020)
4. Kuzmin A.M. Memo on SWOT analysis - [Electronic resource] - <https://riastk.ru/books/swot.pdf> (date of access: 23.06.2020)
5. The official site of the company for organizing events "Pogostite". Article "Types of events and elaboration of issues for preparation" - [Electronic resource] - <https://www.pogostite.ru/organizacija-meroprijatij> (date of access: 20.06.2020)