

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**PREUČEVANJE VLOGE PROFESIONALNEGA KONGRESNEGA
ORGANIZATORJA**

Ljubljana, julij 2021

VALENTINA KOLIĆ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Valentina Kolić, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom *Preučevanje vloge profesionalnega kongresnega organizatorja*, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko izr. prof. dr. Katarino Katjo Mihelič,

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z *Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani*, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z *Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani*;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 KONGRESNA DEJAVNOST	3
1.1 Kongresna dejavnost na destinaciji.....	3
1.2 Mednarodna srečanja.....	5
1.3 Ponudniki kongresnih storitev.....	7
1.4 Vrste kongresni prizorišč	7
1.4.1 Kongresni center	9
1.4.2 Kongresni hotel	9
1.4.3 Posebna prizorišča za srečanja	10
1.5 Vrste pobudnikov kongresnih storitev.....	10
1.5.1 Znanstveno – strokovne organizacije.....	11
1.5.2 Poslovne organizacije.....	12
1.5.3 Vladne in politične organizacije	12
1.5.4 SMERF srečanja.....	13
2 PROFESIONALNI KONGRESNI ORGANIZATOR.....	13
2.1 Opredelitev PCO	13
2.2 Vrste PCO.....	17
2.2.1 Samostojni PCO	18
2.2.2 Krovni PCO.....	19
2.3 Pogajanja PCO in sodelovanje z glavnimi ponudniki storitev	20
2.4 Priprave PCO na mednarodno srečanje.....	22
2.5 Odgovornosti PCO v procesu organizacije srečanja	22
2.6 Sodelovanje PCO s drugimi agencijami na kongresni destinaciji.....	24
2.7 Prednosti sodelovanja s PCO.....	24
2.8 Plačilo PCO	26
3 STORITVE PROFESIONALNEGA KONGRESNEGA ORGANIZATORJA	26
3.1 Kandidatura za mednarodno srečanje	26
3.2 SWOT analiza organizacije mednarodnega srečanja	29
3.3 Družabni program in dogodki.....	30
3.4 Gostinske storitve.....	31

3.5 Konferenčni pripomočki in tisk.....	32
3.6 Konferenčno tolmačenje in konferenčna tehnika	33
3.7 Proračun srečanja.....	34
4 RAZISKAVA	36
4.1 Namen raziskave in raziskovalna vprašanja.....	36
4.2 Metodologija.....	38
4.3 Oblikovanje spletnega vprašalnika in zbiranje podatkov.....	38
4.4 Predstavitev rezultatov raziskave.....	40
5 DISKUSIJA.....	51
5.1 Interpretacija rezultatov	53
5.2 Priporočila za prakso.....	54
5.3 Prispevki raziskave	55
5.4 Omejitve raziskave in možnost nadaljnjih raziskav.....	55
SKLEP	56
LITERATURA IN VIRI	59
PRILOGE.....	61

KAZALO TABEL

Tabela 1: Bistvene razlike med kongresnimi segmenti pobudnikov.....	11
Tabela 2: Pregled znanstveno - strokovnega segmenta pobudnikov mednarodnih srečanj	12
Tabela 3: Razdelitev nalog/obveznosti med sodelujočimi pri načrtovanju konference	23
Tabela 4: Zagotovila in koristi pri najemu PCO	25
Tabela 5: Vrste kongresnih pripomočkov in tiskovin	32
Tabela 6: Odstotek proračuna ključnih postavk v proračunu srečanja.....	36
Tabela 7: Ocena trditev na zastavljena vprašanja 1-5 in možni odgovori spletnega vprašalnika.....	40
Tabela 8: Struktura respondentov po spolu	41
Tabela 9: Starostna skupina slovenskih članov	41
Tabela 10: Znanstveno področje slovenskih članov	42

KAZALO SLIK

Slika 1: Deležniki na kongresni destinaciji	4
Slika 2: Pogostnost mednarodnih MICE srečanj	6
Slika 3: Vrste mednarodnih MICE srečanj	7
Slika 4: Vrste kongresnih prizorišč	8
Slika 5: Razvrstitev deležnikov na kongresnem tržišču	10
Slika 6: Profili organizatorjev MICE srečanj	15
Slika 7: Vpletenost PCO in podizvajalcev storitev pri organizaciji mednarodnega MICE srečanja	16
Slika 8: Postopki kongresne kandidature	28
Slika 9: SWOT analiza za odločitev o organizaciji kongresa	29
Slika 10: Raziskovalna vprašanja za pomoč pri raziskavi	37
Slika 11: Grafični prikaz razlogov za organizacijo MICE srečanj	43
Slika 12: Grafični prikaz odgovorov glede lastnosti oz. značilnosti PCO	43
Slika 13: Grafični prikaz odgovorov o organizacijskih storitvah PCO	46
Slika 14: Grafični prikaz odgovorov o storitvah svetovanja PCO	47
Slika 15: Grafični prikaz odgovorov na storitve uspeha PCO	48
Slika 16: Odnos anketirancev glede storitev koordinacije PCO	51

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Struktura spletnega vprašalnika	1
Priloga 2: Struktura odgovorov sodelujočih o storitvah PCO	5
Priloga 3: Struktura sodelujočih glede spola	8
Priloga 4: Starostna skupina sodelujočih	9
Priloga 5: Struktura sodelujočih glede na znanstveno-strokovno delovanja	10
Priloga 6: Struktura sodelujočih o razlogih za organizacijo srečanja	11
Priloga 7: Struktura sodelujočih glede mnenj o storitvah PCO	12

SEZNAM KRATIC

AIPC - (fr. *Association Internationale Des Palais de Congres*); Mednarodno združenje kongresnih centrov

AV - (angl. *Audio/Video*); avdio in video tehnologija

AS – aritmetična sredina

B2B - (angl. *Business to Business*); medorganizacijsko tržišče

B2C - (angl. *Business to Customer*); tržišče med podjetji in kupci

IACC - (angl. *International Association of Conference Centres*); Mednarodno združenje konferenčnih centrov

IAPCO - (angl. *International Association of Professional Congress Organisers*); Mednarodno združenje profesionalnih kongresnih organizatorjev

ICCA - (angl. *International Congress & Convention Association*); Mednarodno združenje na področju kongresne panoge

IT - (angl. *Information Technology*); informacijska tehnologija

LOC - (angl. *Local Organising Committee*); lokalni organizacijski odbor

MICE - (angl. *Meetings, Incentives, Conventions/Conferences, Exhibitions*); poslovna srečanja, motivacijska srečanja in potovanja, kongresi/konference, razstave

MPI - (angl. *Meeting Professionals International*); Mednarodna zveza kongresnih organizatorjev

PCO - (angl. *Professional Congress Organiser*); profesionalni kongresni organizator

RM - (angl. *Revenue Management*); upravljanje prihodkov

SPSS - (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*); statistični program za družboslovne znanosti

SO – standardni odklon

SSKJ – Slovar slovenskega knjižnega jezika

SWOT- analiza (angl. *Strengths, Weakness, Opportunities and Threats analysis*); analiza prednosti, pomanjkljivosti, priložnosti in groženj

VIP - (angl. *Very Important Person*); pomembna (slavna, znana) osebnost ali posebni gost

UIA - (angl. *Union of International Associations*); Zveza mednarodnih združenj

YIA - (angl. *Yearbook of International Associations*); Letopis mednarodnih organizacij

Wi-Fi - (angl. *Wireless Fidelity*); brezžična tehnologija

UVOD

Kongresna panoga zajema organizacijo raznovrstnih strokovnih in poslovnih srečanj. Imenujemo jo tudi aristokratska zvrst turizma, saj so pri njej zahteve večje kot pri klasičnem turizmu, zato zanjo potrebujemo višjo kakovost na vseh ravneh, raznovrstnost storitev in visokokvalificirane kadre (Zidanski, 2014). Glede na statistične podatke, izdane s strani Mednarodnega združenja kongresnih organizatorjev (angl. *International Congress and Convention Association*, v nadaljevanju ICCA), ki deluje na področju kongresne panoge, je v Evropi in svetu v stalnem porastu, zato v turistični panogi, kamor spada, zaseda vedno pomembnejše mesto.

Priprave na organizacijo kongresa potekajo že nekaj mesecev vnaprej, še posebno pri velikih mednarodnih kongresih, kjer je potrebno veliko dela in osebne odgovornosti, pa tudi nekaj let, zato lahko trdimo, da je organizacija kongresa tipičen projekt. Rozman in Stare (2008, str. 7) projekt opredelita kot širšo dejavnost, delo med seboj povezanih zaposlenih, sredstev in aktivnosti, za katero so značilni neponovljivost projektnega procesa in enkratnost proizvoda in storitve, ki je časovno omejena celotna organizacija, ter sodelovanje različnih sodelavcev in sredstev v projektu.

Profesionalni kongresni organizator (angl. *professional congress organiser*, nadaljevanju PCO) ali PCO je kratica za angleško besedno zvezo in se je uveljavila tudi v Sloveniji, zato jo uporabljam v magistrskem delu. PCO v kongresni ponudbi običajno prevzame logistiko organizacije kongresa in zato ponuja tehnično organizacijo. Kongresni prostori z opremo in hotelske kapacitete so le orodje, vsebino znanstvenega programa pa lahko da le strokovni organizator.

Namen magistrskega dela je prispevati k razumevanju pomembnosti vključenosti PCO v Sloveniji in opredeliti njegovo vlogo pri organizaciji mednarodnih kongresov in drugih srečanj. V osrednjem delu magistrskega dela predstavljam dela in naloge ter odgovornosti PCO z vsemi sodelujočimi podizvajalci (dobavitelji, partnerji, kar so: hoteli, kongresni center, kongresni hotel, ponudniki gostinskih storitev, ponudniki storitev družabnega in kulturnega programa, letalski prevozniki, prevozniki, logistika, letališča, turistične agencije, razstavljalci, sponzorji in drugi neposredni podizvajalci ter posredni ponudniki kongresnih storitev, v nadaljevanju podizvajalci). Z zavedanjem vloge PCO se bo tako vedno več strokovnih organizatorjev odločilo za njihovo vključitev v organizacijo mednarodnega srečanja. PCO z vsemi svojimi sodelujočimi podizvajalci tako zagotavlja uspeh srečanja.

Glavni cilj magistrskega dela je oceniti vlogo PCO, ki je ključnega pomena pri sami izvedbi srečanja. Raziskati želim tudi trenutno mnenje slovenskih strokovnih organizatorjev oz. slovenskih članov (akademiki, znanstveniki, zdravniki, profesorji, strokovnjaki,

predsedniki/predstavniki/vodje lokalnih združenj, lokalni člani/predstavniki, slovenski delegati/predstavniki, predsedniki mednarodnih kongresov, kongresni ambasadorji, drugi ambasadorji, politiki, gospodarstveniki, športniki in drugi ugledni posamezniki, kongresni ambasadorji in drugi) v mednarodnih strokovnih združenjih (mednarodno krovno strokovno združenje in druge sorodne organizacije ter podjetja, v nadaljevanju mednarodno strokovno združenje), preučiti literaturo na temo vloge in dela PCO ter morebitne rezultate raziskav primerjati z ugotovitvami, ki jih bom pridobila s spletnim vprašalnikom. V prvem delu magistrskega dela teoretično predstavim kongresno panogo in delovanje PCO znotraj organizacije mednarodnega srečanja.

Cilj drugega dela magistrskega dela sta izvedba empirične raziskave na vzorcu slovenskih članov, ki so vključeni v delovanje mednarodnih strokovnih združenj, in končna statistična analiza izbranih podatkov z interpretacijo. Moj cilj je ugotoviti, kaj je razlog, da se strokovni organizatorji odločijo za vključitev PCO v proces organizacije mednarodnega srečanja, ter kako vidijo prednost tega sodelovanja. Cilj in zaključek je spodbuditi k razmišljanju o skupnem sodelovanju med PCO in strokovnim organizatorjem in poskušati dokazati, da je vključitev PCO v organizacijo mednarodnega srečanja smiselna, kar preverim s pomočjo enega temeljnega vprašanja in dveh raziskovalnih vprašanj.

Temeljno raziskovalno vprašanje: Kakšna je vloga PCO v postopku organizacije mednarodnega kongresa?

Dve raziskovalni vprašanji, na kateri bom iskala odgovore v empiričnem delu naloge, sta naslednji:

1. Kateri so bistveni elementi organizacije srečanja: kompetence PCO, pomembnost organizacijskih storitev, storitve koordinacije in svetovanja PCO?
2. Kakšna so stališča PCO v zvezi z njegovo vlogo pri organizaciji srečanja?

Magistrsko delo je sestavljeno iz dveh glavnih delov. V prvem poglavju na osnovi poglobljenega teoretično-analitičnega pregleda strokovne literature opredelim kongresno panogo. V zaključku poglavja prikažem stališča in bistvene elemente, ki so potrebni za uspešno sodelovanje med PCO in strokovnim organizatorjem ter so bistvenega pomena v samem procesu organizacije srečanja.

V osrednjem delu magistrskega dela sta predstavljena PCO in proces organizacije ter raziskava. Najprej v začetnem delu poglavja opišem kongresno panogo, znotraj katere deluje PCO, in nadaljujem z njegovim delom v praksi. V nadaljevanju predstavim PCO. V zaključku poglavja predstavim proces organizacije mednarodnega MICE srečanja z vidika PCO.

Empirični del magistrskega dela temelji na raziskovalnem pristopu in zbiranju podatkov, ki je kvantitativno, s pomočjo spletnega vprašalnika kot merskega instrumenta. Udeleženci raziskave so vodstveni kadri (profesorji, zdravniki, raziskovalci, direktorji in drugi), ki delujejo na različnih poljih znanosti (naravoslovje, medicina, tehnične znanosti, biotehniške znanosti, družbene znanosti in humanistika), ter poslovneži.

Podatke sem ovrednotila in predstavila v tabelaričnih in grafičnih oblikah. Magistrsko delo zaokrožim z zaključkom, v katerem strnem ugotovitve, do katerih sem prišla med pisanjem in analizo podatkov.

1 KONGRESNA DEJAVNOST

1.1 Kongresna dejavnost na destinaciji

V splošnem kongresna panoga obsega organizacijo raznovrstnih strokovnih in poslovnih srečanj oziroma udeležbo strokovnjakov na domačem ali mednarodnem srečanju, ki razglablja o svoji stroki in jih vodi skupen motiv. Znotraj kongresne panoge obstajajo trije glavni akterji: mednarodno strokovno združenje, gostiteljska lokacija in udeleženci ter drugi deležniki, predvsem PCO, kongresni center in drugi. Njihovo delovanje v smislu vloge in medsebojnih razmerij se opisuje kot sistem dinamičnih povezav med vsemi deležniki (Sikošek, 2017, str. 72).

Kongresna panoga je v zadnjem času v strmem vzponu, medtem ko v turističnem sektorju beleži najhitrejšo rast in tako ustvarja milijone prihodkov. Prav tako je bila prepoznana kot pomemben dejavnik, ki prispeva gospodarske kot tudi negospodarske koristi v mnogih destinacijah na svetu. Ker je eden od glavnih namenov potovanje po vsem svetu, je ta panoga deležna večje pozornosti tako držav kot mest, zlasti novih destinacij, ki veliko in uspešno vlagajo v razvoj prizorišč, prometne in nastanitvene infrastrukture ter objektov s ciljem privabljanja poslovnih srečanj. Z novimi destinacijami spoznavamo temeljne oblike kongresnih prireditev oz. različne oblike poslovnega turizma (angl. *Meetings, Incentives, Conventions/Conference, Exhibitions*, v nadaljevanju MICE srečanja), konkurenca za tržni delež v Evropi in po svetu pa je tam postala močna (Sikošek, 2017, str. 35). Poleg tega spreminjajoče se in vse bolj tehnološko okolje postavlja inovacije in dinamiko kot ključni element za uspešno kongresno destinacijo.

V splošnem kongresno destinacijo Sikošek (2020, str. 82) opredeljuje kot prostorsko, vsebinsko in storitveno celoto. Privlačnost kongresne destinacije lahko razvrščamo po vsebini, kar pomeni razvrstitev glede na različne vrste MICE srečanj, kot so kongresna destinacija, motivacijska destinacija (angl. *incentive*) ali razstavna destinacija (angl. *exhibition*). Ožje razumevanje kongresne destinacije kot prostorskega subjekta zajema destinacijo kot kraj, kjer bo mednarodno MICE srečanje potekalo.

Kongresna destinacija je strateška enota turizma, ki na svojem prostoru ponuja vse storitve, potrebne za določen tržni segment. Na sliki 1 vidimo destinacijo kot amalgam individualno izvedenih turističnih dejavnosti in storitev (nastanitev, prevoz, gostinske storitve, razvedrilo itd.) in širokega spektra javnih dobrin (krajina, pokrajina, družbeno-kulturno okolje, klima itd.). Vsi ti elementi skupaj predstavljajo destinacijo. Kongresne destinacije so tako izredno kompleksne entitete s številnimi turističnimi deležniki, zapletenimi interesi in odnosi (Turizem Ljubljana, 2011, str. 19).

Slika 1: Deležniki na kongresni destinaciji



Vir: Turizem Ljubljana (2011, str. 19).

Turizem lahko v splošnem razdelimo na prstočasni turizem in poslovni turizem. Mednarodno združenje ICCA kongresno panogo (angl. *Business Tourism*) definira kot zagotavljanje zmogljivosti in storitev za milijone udeležencev, ki se vsako leto udeležujejo kongresov, konferenc, razstav, poslovnih srečanj, nagradnih potovanj in drugih vrst srečanj.

V splošnem velja, da so nosilci kongresne ponudbe neke kongresne destinacije kongresni centri (angl. *convention centres*), kongresni hotel (angl. *convention hotels*), druga prizorišča in PCO, ki so lahko organizirani kot kongresno-turistična agencija (angl. *convention incentive agency*) in imajo vlogo kongresnih služb, ponudnikov hotelskih, gostinskih, turističnih, prevoznih in drugih storitev, kongresnega urada (Zidanski, 2005, str. 24).

1.2 Mednarodna srečanja

Za razumevanje kongresne panoge je pomembno poznavanje osnovnih razlik med kongresom in konferenco, ker se obe vrsti MICE srečanj porajata na mednarodni ravni, zato bom v nadaljevanju magistrskega dela uporabljala skupno poimenovanje MICE srečanja. Kongres je v *Slovarju slovenskega knjižnega jezika* (2014, str. 631) (v nadaljevanju SSKJ) definiran kot 'po pristojnosti najvišji sestanek odposlancev politične, strokovne organizacije, združenja, zlasti v državnem in mednarodnem merilu'. Da lahko neko srečanje poimenujemo kongres, mora izpolnjevati pogoje, in sicer: sočasno z razstavo najmanj 300 udeležencev, najmanj 40 % udeležencev iz tujine, najmanj pet različnih narodnosti in trajanje najmanj tri dni (ICCA Head Office, 2018a, str. 13).

SSKJ (2014, str. 630) konferenco navaja kot 'sestaneke o kakšni pomembnejši stvari, navadno z udeležbo funkcionarjev, strokovnjakov, ter organizacijo za določeno področje družbene dejavnosti'. Značilnost konferenc je, da niso organizirane s strani mednarodnega strokovnega združenja, vendar so kljub temu pomembnega mednarodnega značaja, zlasti tiste, ki jih organizirajo lokalne organizacije in lokalne podružnice mednarodnih organizacij. Značilnosti udeležencev konference so naslednje: najmanj 40 % tujih udeležencev, najmanj pet različnih narodnosti, najmanj dva dni trajanja in sočasno z razstavo najmanj 250 udeležencev (ICCA Head Office, 2018a, str. 13).

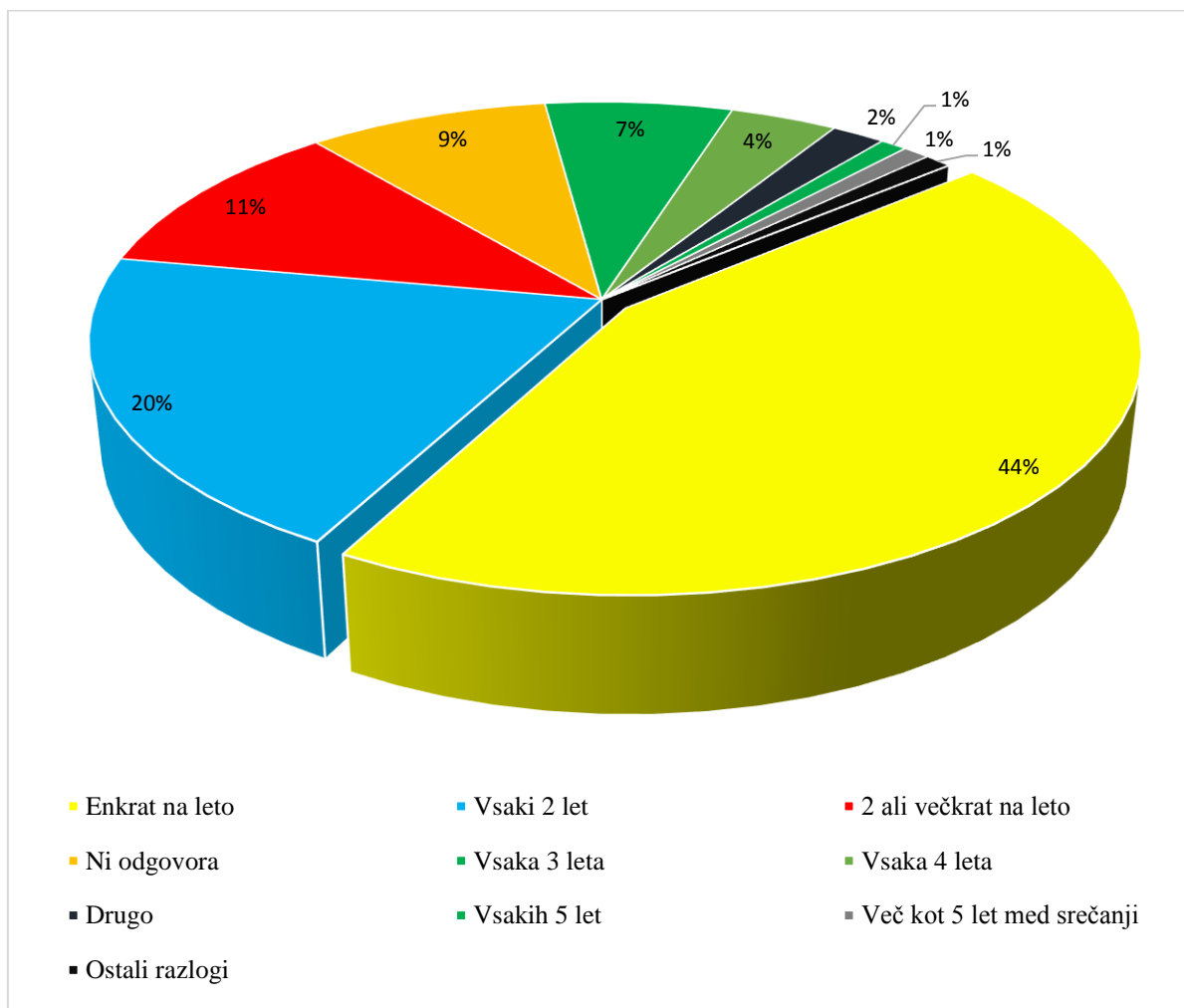
MICE srečanja so edinstveno zasnovana za razprave, ugotavljanje dejstev, reševanje problemov in posvetovanje. Bistvo je, da omogočajo raziskovalcem ohranjati povezanost s svojimi sodelavci iz stroke in ostajati na tekočem z najnovejšimi raziskavami. Godovykh in Hahm (2020) trdita, da je vsako MICE srečanje edinstveno ne glede na to, kako natančno je načrtovano zaradi številnih možnih vzorcev interakcij med ljudmi, nastavitvami, zasnovano in programi.

Abdelmassih in Arendtb (2020) navajata, da MICE srečanja nudijo/predstavljajo možnost združitve stotih, celo več tisoč posameznikov, ki imajo skupen namen. Ne glede na to, ali naj bi srečanja okrepila enotnost ekipe, razvoj kariere ali osebni interes udeležencev, različne skupine pridejo s skupnimi interesi.

MICE srečanja so lahko različnih oblik, vrst, velikosti, imajo različne udeležence, namen srečanja, vsebine, uporabne tehnologije ter ostala merila. Najpomembnejše merilo je, kdo je pobudnik (organizator, naročnik, kupec storitev, v nadaljevanju pobudnik) srečanja, to je: mednarodna strokovna združenja ali lokalno strokovno združenje. Najbolj razširjen kongres je fizični kongres, ki poteka v mestu z navzočimi udeleženci. Hibridni kongres združuje fizično MICE srečanje v živo s spletnimi komponentami, da pritegne tako fizične kot virtualne udeležence. Navidezni (virtualni) kongres je MICE srečanje v realnem času, poteka prek spleta z uporabo zvoka in videa in je običajno popolnoma interaktivna različica fizičnega kongresa (IAPCO Secretariat, 2020, str. 1).

Raziskave Zveze mednarodnih združenj (angl. *Union of International Associations*, v nadaljevanju UIA) – na kongresnem področju deluje že od leta 1907 – iz leta 2020 prikazujejo, da večina (89 %) mednarodnih strokovnih združenj v svojem letnem programu delovanja organizira vsaj eno ali več MICE srečanj (UIA Secretariat, Congress Department, 2020, str. 6). Posamezen pobudnik se za organizacijo mednarodnega MICE srečanja odloča na podlagi določenega števila teh srečanj v določenem obdobju, kar prikazuje slika 2.

Slika 2: Pogostnost mednarodnih MICE srečanj



Vir: UIA Secretariat, Congress Department (2020, str. 6).

Pobudnik mednarodnega MICE srečanja je bodisi strokovno združenje bodisi podjetje, največkrat se omenja mednarodno strokovno združenje (Sikošek, 2017, str. 75). Pobudnik srečanja določi vrsto le-tega in katere vrste storitev so potrebne. Pri segmentaciji trga mednarodnih MICE srečanj glede na pobudnike obstajata dva trga, ki ju vidimo na sliki 3.

Slika 3: Vrste mednarodnih MICE srečanj



Vir: ICCA Head Office (2019, str. 10).

1.3 Ponudniki kongresnih storitev

V splošnem ponudniki kongresnih storitev zagotavljajo storitve in izdelke pri samem načrtovanju in izvedbi kongresa. Ponudbo kongresnih storitev lahko delimo na storitve, ki so neposredno vezane na organizacijo MICE srečanja (npr. prizorišča), in posredne storitve (npr. prevozne storitve). Pomembno je poudariti, da sta obe vrsti storitev nujno potrebni za izvedbo MICE srečanja.

Ponudniki kongresnih storitev so na kongresni destinaciji oz. v kongresnem mestu. Največji delež ponudnikov kongresnih storitev je v Evropi (55 %), Severni Ameriki (25 %), na področju Azije in Pacifika (12 %), Latinske Amerike (6 %), Afrika pa ima 2 % kongresnih ponudnikov (ICCA Head Office, 2018b, str. 4).

Največji delež ponudnikov predstavljajo ponudniki storitev na destinaciji (34 %), to so storitve kongresnega urada, lokalne ali regionalne turistične skupnosti ali lokalne uprave, predstavniki trženja mesta in drugih promocijskih teles; ponudniki kongresno-konferenčnih prizorišč (33-% delež), sledijo ponudniki storitev vodenja in organizacije kongresov in konferenc (23 %). Manjše deleže predstavljajo ponudniki podpornih storitev (9 %) in ponudniki prevoznih storitev (1 %) (ICCA Head Office, 2017, str. 5–4).

1.4 Vrste kongresnih prizorišč

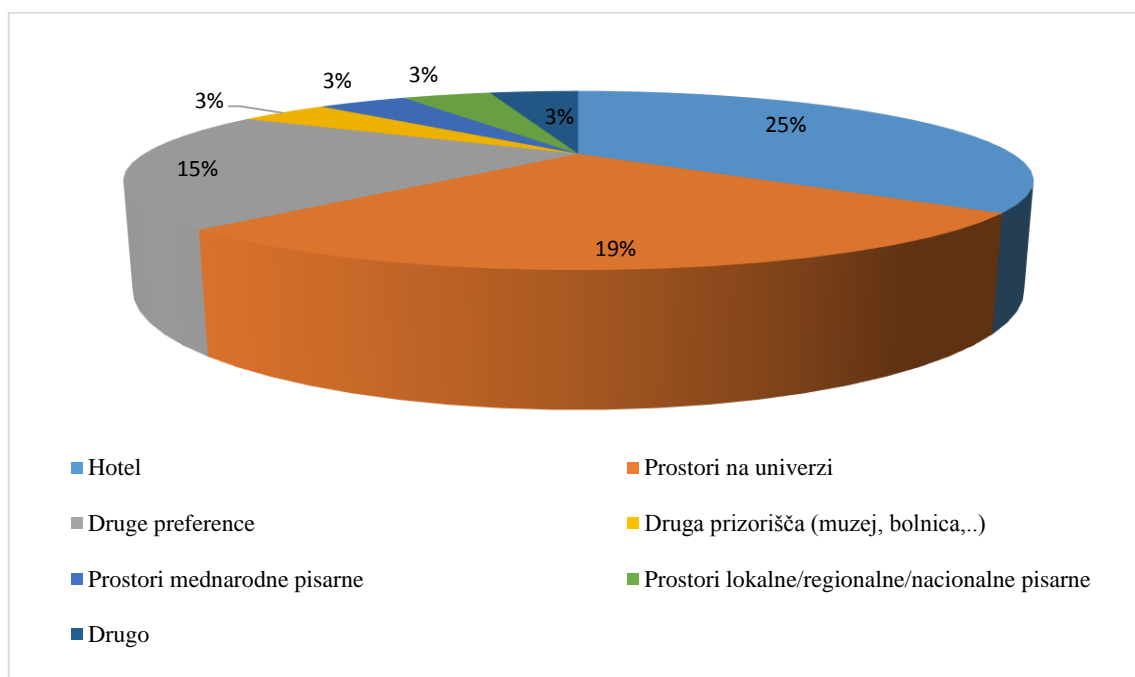
Kongresno prizorišče (angl. *congress venue*) Mednarodno združenje profesionalnih kongresnih organizatorjev (angl. *International Association of Professional Congress Organisers*, v nadaljevanju IAPCO) definira kot prostor, kjer bo MICE srečanje potekalo. MICE srečanje je lahko zunanje ali notranje in mora biti prostorsko omejeno. Prizorišča, ki

so primerna za izvedbo kongresov, konferenc in drugih MICE srečanj, so hoteli, konferenčni hoteli, konferenčni centri, razstavne dvorane in druga prizorišča.

Kompleksne raziskave Nolana (2020b) kažejo, da je vloga prizorišča v postopku izbire lokacije za MICE srečanja še vedno pomembna tudi zaradi vse večjega števila razpoložljivih prizorišč. Glede na široko izbiro prizorišč, ki obstajajo, so v kongresni panogi pomembni izzivi. Pri načrtovanju in ocenjevanju primernosti prizorišča je treba upoštevati številne dejavnike, vključujoč prostore za glavno in plenarna zasedanja, hotelske sobe, dostop (za udeležence, opremo), ceno in razpoložljivost (Nolan, 2020b, str. 5). Poleg tega se vidi vpliv arhitekture in značilnosti prizorišč na celotno oblikovanje in vodenje MICE srečanja.

Vse večje število PCO se odloča za uporabo namensko zasnovanih kongresnih, konferenčnih centrov ter hotelov, ker imajo številne prednosti, kot so dostop, razpoložljivost in oprema ter možnost prilagajanja prostorov različnim tematikam. Nolan (2020a) navaja, da mora biti PCO pozoren, saj lahko različne vrste prizorišč pozitivno ali negativno izpolnjujejo pričakovanja udeležencev. Na sliki 4 so prikazni rezultati opravljenih raziskav v letu 2020, s katerimi je bilo ugotovljeno, da je PCO uporabil različne vrste kongresnih prizorišč (UIA Secretariat, Congress Department, 2020, str. 18).

Slika 4: Vrste kongresnih prizorišč



Vir: UIA Secretariat, Congress Department (2020, str. 18).

1.4.1 Kongresni center

Tako imenovani samostojni kompleks oz. »mesto v malem« (angl. *convention & exhibition center*) ponuja vse za udobno delo in počutje najmanj 3500 udeležencev (IAPCO Secretariat, 2008, str. 4). Kongresni centri ponujajo največje kongresne zmogljivosti. Nudijo vso tehnično podporo za izvedbo najzahtevnejših vrst mednarodnih MICE srečanj. V neposredni bližini so hoteli visokih in višjih kategorij, servisne storitve in druga potrebna infrastruktura, ki služi udobju udeležencev (Zidanski, 2016a, str. 49). Bistvene značilnosti so, da ponuja tako rekoč pod eno streho in v relativno kratkem času: veliko število dvoran najrazličnejših velikosti, vrhunsko tehnično in drugo opremo, prostore za sprejeme, bankete in druge prireditve, kino dvorane, igralnice, razstavne površine, dvorane za video konference, sobe za VIP osebe, sestanke, vrhunsko opremljena tiskovna središča, fitness centre, hotel visoke kategorije s kapacitetami, številne raznovrstne restavracije in druge gostinske objekte, trgovine, pošto, predstavništva letalskih družb, turistične agencije, transport, prevajalsko službo (Zidanski, 2005, str. 24).

V svetu obstaja veliko število kongresnih centrov, ki so sodobno opremljeni in ponujajo visokokakovostno ponudbo kongresnih, tehničnih, hotelskih in drugih storitev. Prav tako so te zahteve pomembno vodilo pri izbiri kongresnega mesta za bodoče MICE srečanje. Boo in Kim (2019) navajata storitve, ki se ponujajo udeležencem kongresov v času, preživetem na kongresih, vključno s človeškimi in drugimi storitvami v objektu. Bistvenega pomena pri uporabi kongresnega centra so naslednje storitve: dostopnost hrane in pijače, storitve kongresnih prostorov, storitve javnih ustanov in storitve osebja ter storitve zunaj kongresa (npr. zabava, ogledi zanimivosti).

1.4.2 Kongresni hotel

Kongresni hotel (angl. *conference/convention hotel*) udeležencem in organizatorjem MICE srečanj nudi najširši spekter storitev. Mednarodno združenje kongresnih centrov (fr. *Association Internationale Des Palais de Congres*, v nadaljevanju AIPC) in Mednarodno združenje konferenčnih centrov (angl. *International Association of Conference Centres*, v nadaljevanju IACC) za kongresni hotel določata, da morajo kapacitete glavne oz. plenarne dvorane ustrezati za najmanj 300–500 sedežev oz. udeležencev (AIPC Secretariat, 2007, str. 2). Zaradi udobnosti in vedno večjih zahtev se najpogosteje uporablja kongresni hotel. Njegove glavne prednosti so, da poleg svoje osnovne dejavnosti, torej hotelskih in gostinskih storitev, ponuja tudi namestitvene storitve: dvorane z vso tehnično opremo in druge prostore ter opremo za delovni del MICE srečanja. Število drugih dvoran mora biti v ustreznem razmerju z velikostjo plenarne dvorane. Kongresni hotel mora imeti še lastno tehnično službo in gostinstvo za potrebe kongresne panoge ter prodajno osebje z izkušnjami.

1.4.3 Posebna prizorišča za srečanja

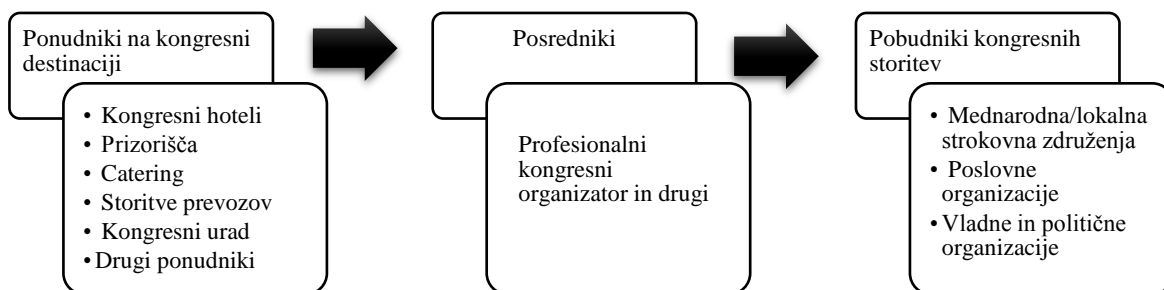
V sklop posebnih prizorišč za MICE srečanja (angl. *special event venues*), ki imajo možnost organizirano gostiti tudi večje skupine ljudi in izvesti tehnični program MICE srečanja ter v večini primerov tudi pogostiti udeležence, prištevamo razstavne centre, zabavna in banketna prizorišča, športna prizorišča, športne objekte, arene, stadione, igrišča za golf, izobraževalne objekte, sedeže podjetij, ladje, gledališča, muzeje, galerije, gradove in druge zgodovinske objekte in prizorišča, ki imajo kulturno, zgodovinsko, tehnično ali arhitekturno vrednost. Pri odločitvi o izvedbi MICE srečanja na posebnem prizorišču je treba biti pozoren na več stvari, in sicer na dostopnost za udeležence, parkirišče, primernost dostopa za invalide, opremljenost prizorišča z mizami, stoli, tehnično opremo, toaletami in drugo (Kovačič, 2007, str. 52–53).

1.5 Vrste pobudnikov kongresnih storitev

Zveza mednarodnih združenj v svojem vsakoletnem letopisu (angl. *Yearbook of International Associations*) mednarodnih strokovnih združenj navaja, da na kongresnem tržišču obstaja 74.148 kongresnih pobudnikov ter vsako leto dodatno še 1200 novih (UIA Yearbook, 2020). Kongresni pobudniki oz. glavni sedež (angl. *headquarters*) mednarodnega strokovnega združenja se v večini nahaja v evropskih državah (UIA Secretariat, Congress Department, 2020, str. 4).

V kongresni panogi pobudnike delimo v različne segmente. Najpogostejše skupine so: mednarodna strokovna združenja, poslovne organizacije in politične organizacije. Iz slike 5 je razvidna razvrstitev deležnikov na kongresnem tržišču.

Slika 5: Razvrstitev deležnikov na kongresnem tržišču



Vir: Prirejeno po CBI Office (2016, str. 12).

Tabela 1 prikazuje bistvene razlike med najpomembnejšima segmentoma znotraj kongresne panoge. Glede na podatke mednarodnega združenja IAPCO so v letu 2018 na svetovnem kongresnem tržišču obstajale razlike znotraj posameznega segmenta srečanj, deleži znanstveno-strokovnih srečanj in sicer (22 %), poslovna srečanja (70 %) in vladna srečanja (8 %) (IAPCO Secretariat, brez datuma a).

Tabela 1: Bistvene razlike med kongresnimi segmenti pobudnikov

Kriteriji	Znanstveno-strokovna srečanja	Poslovna srečanja
Čas odločanja	Dolgoročno	Kratkotrajno
Rotacija	Letno/dvoletno	Mesečno/letno
Število udeležencev	Od 200 do nekaj tisoč	Do 200
Lokacija	Kongresni center	Večinoma hoteli
Stroškovnik	Nižja kotizacija	Višja kotizacija
Sezonskost	Spomladi in jeseni	Skozi celo leto
Trajanje	2 in več dni	Do 2 dni

Vir: Prirejeno po Peterlič (2010, str. 10).

1.5.1 Znanstveno-strokovne organizacije

Znanstveno-strokovna združenja, ki organizirajo strokovna MICE srečanja (angl. *association meetings*), predstavljajo različna mednarodna in lokalna strokovna združenja (angl. *associations*), družbe (angl. *societies*), federacije (angl. *federations*), omrežja (angl. *networks*), zveze (angl. *unions*), lige (angl. *league*), svet (angl. *council*) in druge podobne organizacije (angl. *organisations*) posameznih strok/panog znanosti. Združenja so pobudniki kongresov, konferenc, simpozijev, seminarjev, letnih skupščin in ostalih podobnih strokovno-znanstvenih MICE srečanj na lokalni, regionalni in globalni (svetovni) ravni.

Marketinške značilnosti trga so, da vsako mednarodno strokovno združenje organizira eno ali več MICE srečanj, večina združenj pa jih prireja v rednih presledkih (letna, dvoletna, triletna itd. srečanja). MICE srečanja se vrstijo na različnih lokacijah ter se redko vrnejo na isto lokacijo. Če se izkaže, da je lokalno strokovno združenje težko motivirati za organizacijo MICE srečanja, je velika verjetnost, da bo MICE srečanje načrtovalo drugje (ICCA Head Office, 2020, str. 11).

Kongresne pobudnike na trgu znanstveno-strokovnih MICE srečanj predstavlja širok spekter tipov in kategorij različnih strokovnih področij znanosti in panog. V tabeli 2 so prikazani deleži kongresnih pobudnikov tega segmenta.

Tabela 2: Pregled znanstveno-strokovnega segmenta pobudnikov mednarodnih MICE srečanj

Znanstveno področje	Delež (%)
Tehnologija in znanost	22
Medicina	21
Industrija in ekonomija	11
Vzgoja in izobraževanje, pravo in družbene vede, umetnost, kultura in jezikoslovje, kmetijstvo, ekologija in okolje, trgovina in menedžment, matematična znanost ...	46

Vir: ICCA Head Office (2018, str. 4).

1.5.2 Poslovne organizacije

Poslovna MICE srečanja (angl. *corporate meetings*) so srečanja, namenjena izobraževanju, združevanju, povezovanju, nagrajevanju, motiviranju in spoznavanju zaposlenih znotraj komercialnih organizacij in korporacij na mednarodni in lokalni ravni ter doseganju optimalnih poslovnih rezultatov podjetja.

Najpogostejše oblike poslovnih MICE srečanj so (Zidanski, 2016a, str. 74):

- interna srečanja (angl. *internal meetings*): izobraževanje in šolanje zaposlenih, prodajni sestanki, predstavitve novih prodajnih programov, tehnologij, sestanki menedžerjev;
- zunanja srečanja (angl. *external meetings*): sestanki delničarjev korporacije ali tiskovne konference;
- interna in zunanja srečanja (angl. *internal & external meetings*): predstavitev in lansiranje izdelkov.

1.5.3 Vladne in politične organizacije

Za vladna MICE srečanja (angl. *governmental meetings*) je značilno, da jih organizirajo vlade in njene službe ter politične organizacije na različnih geografskih nivojih, od mestnih oblasti do regionalnih uprav, nacionalnih ali federalnih vlad in mednacionalnih administracij. Njihov namen je izmenjava mnenj, pogajanja, reševanje problemov, pa tudi izobraževanje administrativnih kadrov.

Na najvišji ravni vladnih in političnih organizacij se srečujejo najvišji predstavniki držav, to so ministri, predstavniki vlad, pri čemer je največji izziv varnost udeležencev. Pri izbiri destinacije je varnost udeležencev odločilnega pomena.

1.5.4 SMERF srečanja

Segment SMERF srečanj (angl. *social, military, educational, religious, fraternal*) predstavlja srečanja, ki so družabna, vojaško-obrambna, izobraževalna, verska in sorodstvena (Kovačič, 2014).

Mednje spadajo srečanja različnih bratovščin, prijateljev z določenega področja, obletnice diplomatov, obletnice mature ali diplomantov, družabna srečanja zbirateljev, posebnih interesnih skupin, družinska srečanja in podobno. Značilnost je, da se odvijajo na področju Severne Amerike.

SMERF srečanja v kongresni panogi predstavljajo nezanemarljiv delež in so pomembna za vsakršno kongresno destinacijo. Marketinške značilnosti srečanj so naslednje (Zidanski, 2016a, str. 76):

- nizkocenovne zahteve glede namestitve (hotelske, dvoranske in ostale ponudbe),
- organizacijska dela na volonterski osnovi (družinski člani in prostovoljci),
- večinoma se srečanja odvijajo ob koncu tedna, tj. v času vikendov, in v obrobnih mestih,
- srečanja so zelo živahna in hrupna.

2 PROFESIONALNI KONGRESNI ORGANIZATOR

2.1 Opredelitev PCO

V svetu, predvsem pa pri nas se vse bolj razvija panoga organizacije MICE srečanj. Ker so značilnosti organizacije MICE srečanja enake značilnostim organizacije projekta, predpostavljamo, da je uporaba metod in tehnik projektnega menedžmenta nujna za uspešno izvedbo MICE srečanj. PCO, ki deluje v tej panogi, imenujemo projektni menedžer.

Kongresna panoga je bila prepoznana kot pomemben dejavnik, ki daje veliko gospodarskih in negospodarskih koristi v mnogih destinacijah na svetu. PCO, imenovani tudi poklicni organizatorji kongresov in konferenc, so sestavni del kongresne panoge. Pogosto vplivajo ali sprejemajo odločitve, ki so pomembne, in pripomorejo, da celotno organizacijo MICE srečanj uspešno izvedejo.

Hye-Rin, McKercher in Kim (2009) navajajo primere, ko gostiteljice organizacije, ki delujejo na MICE srečanjih, običajno zaposlujejo PCO za izvajanje številnih strokovnih storitev v zvezi z organizacijo, vodenjem in delovanjem MICE srečanj. V ZDA PCO pogosto imenujejo neodvisni načrtovalec (angl. *independent meeting planner*). Kljub temu pa uspešno delovanje MICE srečanja temelji na produktivnem odnosu med dvema

zainteresiranima stranema. Produktivni odnos med strokovnim gostiteljem in tehničnim organizatorjem, kar je PCO, je bistvenega pomena za uspešno vodenje MICE srečanja.

Poslanstvo PCO je usmerjenost v zagotavljanje dolgoročnega sodelovanja s podizvajalci in drugimi partnerji, ki temelji na visoki ravni storitev, profesionalnosti in delovanju v interesu pobudnika oz. strokovnega organizatorja MICE srečanja. Da bi PCO v procesu organizacije deloval v skladu s svojim poslanstvom, Čad (2018, str. 59) navaja, da mora slediti vrednotam, kot so profesionalnost (točnost, pravočasno izpolnjevanje obljub, korekten odnos s sodelujočimi), integriteta (delovanje v smislu povečevanja prepoznavnosti in ugleda projekta in kongresne destinacije), kakovost (optimalna kakovost dela in storitev), dialog (iskanje rešitev in ne osredotočanje na probleme ter partnerski odnos s sodelujočimi), kultura (pošteno, realno načrtovanje projektov).

Slovenski kongresni urad PCO opredeljuje kot profesionalno kongresno agencijo, ki se ukvarja z organizacijo strokovnih MICE srečanj (konference, kongresi, simpoziji) in poslovnih srečanj (poslovne borze oz. borze B2B in B2C), sejmov in strokovnih razstav. Profesionalna kongresna agencija lahko sodeluje s pobudnikom že pri pripravi kandidature za pridobitev kongresa oz. drugega MICE srečanja (Kongresni urad Slovenije, brez datuma).

Po Zidanski (2005, str. 25) so PCO specializirani organizatorji in koordinatorji prireditelj, ki svetujejo in usklajujejo potrebe, posebne interese in cilje pobudnikov z danimi zmogljivostmi in kooperantskimi storitvami. V okviru določenih finančnih sredstev je njihova storitev: priprava, organizacija in izvedba MICE srečanj. PCO je podjetje, specializirano za organizacijo in vodenje kongresov, konferenc, seminarjev in podobnih MICE srečanj.

Organizatorji MICE srečanj delujejo na različne načine (Zidanski, 2016a, str. 54): kot samostojni PCO, v okviru turističnih organizacij, v okviru kongresnih centrov ali hotelov. PCO so lahko zaposleni v korporacijah, večjih podjetjih ter združenjih in društvih, ki imajo svoje oddelke za organizacijo lastnih znanstvenih, komercialnih, propagandnih, izobraževalnih in podobnih MICE srečanj.

Kuhar in Stare (2017, str. 1) izpostavljata pomen projektne pristopa pri izvedbi MICE srečanj, cilj pa je dokazati, da je MICE srečanje težko organizirati, če se organizatorji tega ne lotijo na projektni način.

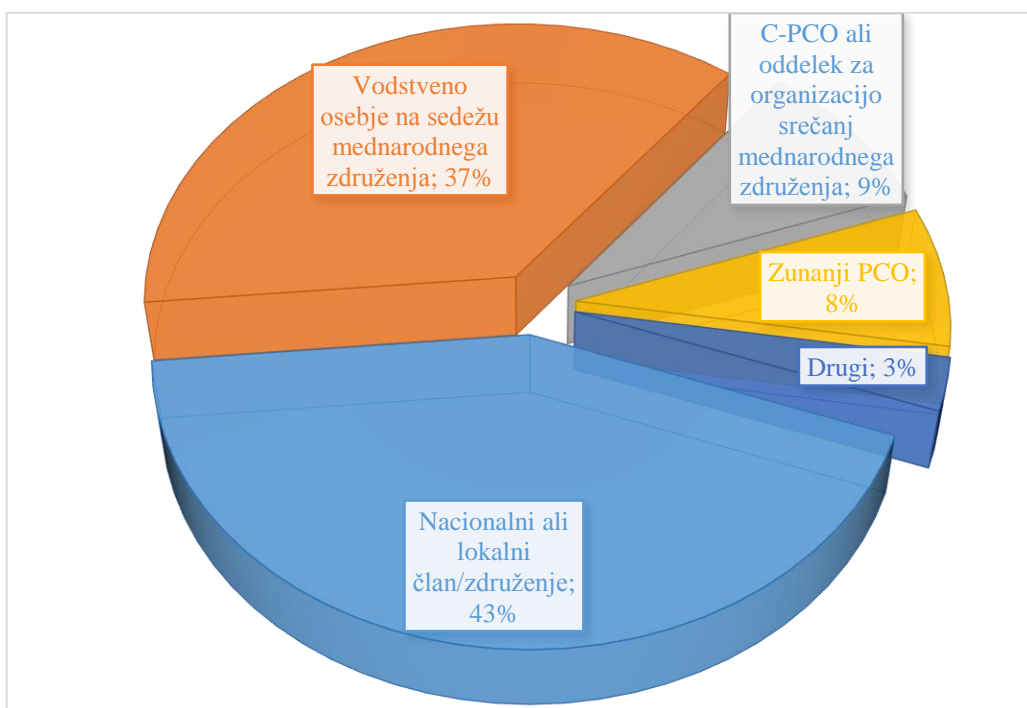
Lee, Kim in Lee (2020, str. 17) opredeljujejo PCO kot organizacijo, ki strankam ponuja storitve načrtovanja MICE in drugih srečanj. Upravlja in vodi vse podrobnosti, dejavnosti in interakcije mednarodnega MICE srečanja, in sicer od začetne ideje, prek dejanskega MICE srečanja do končnega vrednotenja. Prav tako je PCO odgovoren za operativno odločanje in sodelovanje pri izvedbi MICE srečanja tako, da se poveže z

organizatorjem v vsaki fazi načrtovanja, medtem ko strokovni organizator izbere le kongresno destinacijo za bodoče MICE srečanje (državo, mesto, prizorišče).

Kim in Qu (2012) poudarjata razumevanje vzpostavljanja dolgoročnih odnosov, kar je ključnega pomena tako za PCO kot podizvajalce. Podizvajalci bi dosegali stabilen dobiček in pozitiven ugled, hkrati pa zmanjšali morebitna tveganja, ki bi lahko povzročila manjše povpraševanje. Po drugi strani pa lahko PCO z vzpostavljanjem in vzdrževanjem dolgoročnih odnosov s podizvajalci zmanjša negotovost glede prihodnje uspešnosti in nepričakovane stroške.

Na področju kongresnega vodenja, kjer številni strokovni organizatorji ne zagotovijo dovolj znanja, virov, časa ali tehničnih zmogljivosti, se odločijo za vključitev specializiranih organizatorjev MICE srečanj, ki delujejo kot vez med vsemi kongresnimi deležniki. Rezultati raziskave, opravljene v letu 2020, na sliki 6 prikazujejo različne profile organizatorjev, ki se ukvarjajo z organizacijo MICE srečanj. Največkrat (43 %) pripravo kongresa načrtujejo, vodijo in koordinirajo lokalni člani ali strokovno združenje, 37-% delež predstavlja vodstveno osebje mednarodnega združenja, 17-% delež so tehnični organizatorji PCO.

Slika 6: Profili organizatorjev MICE srečanj



Vir: UIA Secretariat, Congress Department (2020, str. 8).

PCO se v proces organizacije lahko vključijo v različnih fazah med postopkom načrtovanja. Po priporočilih mednarodnega združenja IAPCO se PCO imenuje čim prej, saj njihove izkušnje in strokovno znanje preprečijo številne pasti in nepotrebne izdatke, s katerimi se pogosto srečujejo v zgodnjih fazah načrtovanja MICE srečanja. V začetnih fazah PCO nudi nasvete, pomoč, znanje in administrativno podporo tako pri prizoriščih, raziskavah kot pri izvedljivosti, pa tudi pri določanju predhodnega proračuna, izbiri podizvajalcev in oblikovanju časovnega načrta za načrtovanje in organizacijo kongresa. Lahko je v pomoč pri pripravi in predstavitvi kandidatur za pridobitev kongresa za destinacijo; po potrebi je to v sodelovanju z lokalnim kongresnim uradom (IAPCO Secretariat, 2020, str. 2).

PCO z uveljavljenim ugledom in dolgoletnimi izkušnjami v industriji MICE srečanj razvija zanesljivo in profesionalno mrežo domačih in mednarodnih ponudnikov storitev, tako imenovano bazo podatkov o podizvajalcih, s katerimi PCO sodeluje v imenu stranke oz. pobudnika.

Na sliki 7 je razvidno delovanje PCO kot kongresne agencije, ki deluje kot posrednik, povezan s široko paleto podizvajalcev storitev in izdelkov ter pobudnikov. Na koncu je PCO odgovoren za kakovost in končni uspeh mednarodnega MICE srečanja. Kot takšen mora skrbno izbirati podizvajalce in z njimi sodelovati pri izvedbi MICE srečanj.

Slika 7: Vpletenost PCO in podizvajalcev storitev pri organizaciji mednarodnega MICE srečanja



Vir: Zidanski (2016a, str. 15).

MICE srečanja igrajo ključno vlogo v življenju mednarodnega strokovnega združenja. Dobro vodeno MICE srečanje ustvarja dragocene možnosti za poklicni razvoj in mreženje za udeležence ter daje strokovnemu združenju večji pomen v znanstveno-strokovni panogi. MICE srečanja lahko ustvarijo prepotrben prihodek za strokovno združenje, ki ga lahko ponovno investirajo v storitve članov. Medtem ko imajo večja mednarodna strokovna združenja vire in strokovno znanje, potrebno za organizacijo MICE srečanj v centralni pisarni, morajo številna srednja in manjša strokovna združenja zaprositi za pomoč PCO.

2.2 Vrste PCO

Po mnenju mednarodnega združenja ICCA je izraz PCO nastal za opis podjetij, ki so specializirana za organizacijo MICE srečanj, vendar se uporablja širše (ICCA Head Office, 2019c, str. 6). Čeprav samostojni PCO (angl. *independent PCO*, v nadaljevanju I-PCO) najpogosteje organizira enkratna MICE srečanja, nekateri delujejo kot krovni PCO (angl. *core*, v nadaljevanju C-PCO) in tako vzpostavijo dolgoročno sodelovanje z mednarodnimi strokovnimi združenji, da bi na daljši časovni rok skrbeli za organizacijo njihovih MICE srečanj.

Poleg že navedenih PCO poznamo še interne PCO (angl. *in-house PCO*), ki delujejo znotraj centralne pisarne mednarodnega strokovnega združenja, zlasti v medicinskih mednarodnih strokovnih združenjih in PCO/AMC agencijah (angl. *professional congress organiser/association management company agency*, v nadaljevanju AMC agencija), ki poleg finančnega upravljanja in administrativnega vodenja strokovnega združenja različnih velikosti in proračunov na mednarodni ravni zagotavljajo tudi storitve administrativnega vodenja ter upravljanja v smislu strateškega načrtovanja, finančnega vodenja, razvoja članstva, trženja, odnosov z javnostmi, izobraževanje, načrtovanje MICE srečanj in drugega strokovnega razvoja mednarodnega strokovnega združenja (Wulfen, 2012).

PCO je edino podjetje, ki mu je primarna dejavnost organizacija MICE srečanj (IAPCO Secretariat, 2020, str. 1). Da lahko neko podjetje imenujemo PCO, se mora od drugih podjetij razlikovati po naslednjih kriterijih (IAPCO Secretariat, brez datuma b):

- osnovna dejavnost je organizacija MICE srečanj,
- dokazane izkušnje in strokovno znanje,
- strokovno usposobljeno osebje,
- najsodobnejša kongresna programska oprema, prilagojena posebnim potrebam kongresa,
- celota storitev PCO stranki omogoča, da se izogne vsem organizacijskim, administrativnim in operativnim nalogam,
- PCO omogoči, da se stranka izogne številnim vsakdanjim skrbem in stresu, ki so vključeni v organizacijo MICE srečanja,

- upoštevanje kodeksa ravnanja, etike in prakse kakovosti,
- razumevanje in poznavanje mednarodne kongresne industrije, zahtev in vseh vpletenih akterjev,
- spremljanje trendov in poznavanje tržišča v kongresni panogi,
- koristi mreženja in izmenjava izkušenj med različnimi PCO,
- izobraževanje ter izmenjava idej in strokovnega znanja, stalno izpopolnjevanje in spremljanje novosti na tem področju.

Organizacija MICE srečanj je poklic posebne vrste, saj zahteva določeno znanje in strokovno usposobljeno ter izkušeno osebje. PCO ponuja vrsto specializiranih znanj in veščin za pripravo, vodenje in izvedbo kongresov, konferenc in drugih MICE srečanj. Je tako imenovani projektni vodja v podjetju, znotraj katerega pokriva različna področja v okviru svojih storitev, ki so potrebna za kakovostno izvedbo MICE srečanja.

2.2.1 Samostojni PCO

Za I-PCO je značilno, da ponuja strokovno znanje in storitve le za enkratni kongres, konferenco ali drugo MICE srečanje na določeni destinaciji.

I-PCO deluje kot povezava med različnimi kongresnimi odbori in izbranimi pobudniki. Odbor ali mednarodno strokovno združenje običajno obdrži nadzor nad celotnim MICE srečanjem ter določi politiko sodelovanja s PCO, ki deluje kot vodja projekta (angl. *project manager*). PCO zagotavlja, da celoten proces delovanja in vodenja organizacije poteka nemoteno, in svetuje na vseh področjih kongresnega upravljanja s ciljem uspešnega zaključka MICE srečanja (IAPCO Secretariat, 2020, str. 1).

I-PCO lahko poskrbi za celotno ali delno organizacijo MICE srečanja. Za uspeh MICE srečanja je odločilna dobra komunikacija tako med PCO in mednarodnim strokovnih združenjem na eni strani kot tudi z vsemi podizvajalci in sodelujočimi pri organizaciji, temelječa na medsebojnih dogovorih, na drugi strani (IAPCO Secretariat, 2020, str. 1–2).

Ko mednarodno strokovno združenje vključi PCO, mora jasno opredeliti, kakšna naj bo njegova vloga glede na naloge lastne ekipe. PCO običajno zagotavlja (ICCA Head Office, 2019c, str. 6–7):

- nasveti in usmeritve, strateško svetovanje,
- pomoč pri postopku izbire kongresne destinacije,
- izbira kongresnega prizorišča in pogajanja s podizvajalci,
- finančno upravljanje in priprava proračuna kongresa,
- vprašanja glede davkov in deviznih tečajev,
- ravnanje s povzetki in komunikacija z govorniki na kongresu,

- registracija in logistika kongresa,
- trženje, komunikacija in družbeni medij,
- prodaja razstave in vodenje sponzorstev,
- projektno vodenje,
- tehnično upravljanje (AV, IT, WiFi),
- pomoč pri znanstvenem/strokovnem programu,
- pogajanja glede hotelske namestitve in rezervacija,
- posebni družabni dogodki/banketi/druge gostinske storitve,
- obvladovanje tveganj in varnostna vprašanja,
- administracija kongresnega komuniciranja,
- oskrba s transferji/druge logistika ter pred- in pokongresne prireditve.

2.2.2 Krovni PCO

C-PCO deluje neposredno z mednarodno strokovnim združenjem, ki želi organizirati mednarodno MICE srečanje. C-PCO je pogosto podizvajalec številnih nalog pri organizaciji MICE srečanja tako lokalnega PCO in tudi drugih podizvajalcev storitev. Njegova glavna vloga je, da vodi in usmerja organizacijo MICE srečanja v skladu z dogovori in odločitvami svojega pobudnika.

C-PCO je podjetje, specializirano za vodenje in upravljanje organizacije posameznega MICE srečanja, in/ali ponuja vodenje in upravljanje centralne pisarne mednarodnega strokovnega združenja. C-PCO ponuja enake storitve in znanja kot I-PCO, načrtuje storitve organizacije za različne vrste MICE srečanj na različnih geografskih območjih. S svojim strokovnim znanjem in storitvami nudi pobudniku (mednarodno strokovno združenje) storitve kot organizator MICE srečanj in druge storitve za večletno obdobje (povprečno do 5 let) (IAPCO Secretariat, 2017b, str. 3).

Sodelovanje C-PCO z mednarodnim strokovnim združenjem v daljšem časovnem obdobju in večje število MICE srečanj omogoča vzpostavitev dolgoročnih odnosov, kar ustvarja povezanost in vzpostavlja partnerstvo z mednarodnim strokovnim združenjem (IAPCO Secretariat, 2017b, str. 2). Zato C-PCO v splošnem zavzema naslednje sklope delovanja in organizacije znotraj združenja (Reiser, brez datuma, str. 6):

- delovanje/sodelovanje z mednarodnimi strokovnimi združenji (ali korporacijami) na več MICE srečanjih,
- izvajanje organizacije in delovanja na različnih lokacijah (lokalna, regionalna, mednarodna MICE srečanja),
- usklajevanje svojih ciljev s cilji združenja,
- usklajevanje modelov delovanja,
- oblikovanje skupne ekipe s strankami združenja

- zgraditev dolgoročnih odnosov s ključnimi deležniki (npr. sponzorji),
- zagotavljanje in ščitenje interesov združenja,
- marketing, kultura kongresa, vsebina, nadzor stroškov, enotno nastopanje in visoki standardi.

Pri iskanju PCO mednarodno strokovno združenje zahteva, da mora izbrani PCO izpolnjevati vsaj minimalne zahteve, s katerimi zagotavlja profesionalne, vodstvene in organizacijske storitve za upravljanje in vodenje kongresa.

Mednarodno združenje PCO (IAPCO) šteje za preverjenega PCO tistega člana, ki ima to sposobnost in ustreza standardom. PCO svojo sposobnost dokazuje, tako da izpolnjuje naslednje zahteve usposobljenosti (IFLA Headquarters, 2019, str. 9; IAPCO Secretariat, 2017b, str. 7):

- sposobnost – dokaz sposobnosti zagotavljanja zahtevanih storitev PCO,
- finančna sposobnost – finančna verodostojnost, lahko še dodatna dokazila,
- dokazani dosežki – dokazati predhodne izkušnje kot PCO z zagotavljanjem informacij o predhodnih MICE srečanjih, zlasti MICE srečanjih podobne velikosti in zahtevnosti,
- reference – predložitev vsaj treh navedb organizatorjev z namenom informacije o opravljenih storitvah,
- pregled organizacijske sheme osebja in zadolžitve – pregled infrastrukture vključno z zaposlenimi, izkušnjami in akreditacijami,
- elektronsko upravljanje – dokazati IT-sposobnost, zmogljivost in zmožnost zagotavljanja elektronskih naprav v varnem okolju,
- finančno vodenje – usposobljenost na področju finančnega poslovanja, vključno z usposobljenim osebjem,
- pristojbine in struktura stroškov – jasna določitev stroškov, za katere se zaračunavajo storitve,
- članstvo v mednarodnih kongresnih združenjih, kjer mora PCO izpolnjevati mednarodne standarde in merila kakovosti (ICCA Head Office, 2019c, str. 7–8).

2.3 Pogajanja PCO in sodelovanje z glavnimi ponudniki storitev

V primeru, da pobudnik kongresnih storitev nima močnih pogajalskih veščin in dobrih poslovnih odnosov s ponudniki storitev kongresnih, je bistvena naloga PCO, da se pogaja na račun in v imenu pobudnika. PCO zagotavlja najboljšo ponudbo kongresnih storitev z dolgoročnimi odnosi s ponudniki storitev MICE srečanja, ki so naslednji (ICCA Head Office, 2008, str. 7, 9, 11):

- hotelske namestitve,
- kongresna prizorišča (kongresni in konferenčni centri ter druga prizorišča),
- letalska družba in ponudniki prevozov,

- drugi kongresni ponudniki storitev.

Eden od večjih stroškov organizacije MICE srečanja predstavlja kongresna destinacija srečanja. Izbor najprimernejše lokacije, tako organizacijsko kot cenovno, je največji izziv za vsakega PCO. Glavni ponudniki, s katerimi vodi proces pogajanja, so povezani z destinacijo in njenimi kapacitetami, kot so kongresne kapacitete in hotelske namestitve, tehnična opremljenost delovnih prostorov, letalski prevoz, gostinsko-turistične storitve in prevoz na destinaciji ter druge storitve.

PCO mora dobro poznati različne destinacije in njihove kapacitete, da bo tako lahko zadovoljil zahteve pobudnika. Pogajanja so del procesa pri vsaki organizaciji mednarodnega MICE srečanja. Posamezniki, vključeni v postopek pogajanja, se srečujejo z različnimi situacijami. Cilj vsakega pogajanja je doseganje najugodnejših pogojev in cen po možnosti za obe pogajalski strani.

Kim in Qu (2012) poudarjata pomen pogajanj med PCO in podizvajalci storitev ter pomen kakovostnih odnosov med podizvajalci in PCO, ki sta pomembna za dolgoročne poslovne odnose. Če so odnosi med PCO in podizvajalci trdni, lahko podizvajalci dosežejo učinkovite in finančno koristne dolgoročne odnose za bodoče storitve sestankov od PCO s promocijo od ust do ust.

Visok delež odhodkov (50 %) celotnega proračuna mednarodnega MICE srečanja predstavlja cena kongresnih dvoran in drugih namestitev (Čad, 2017a, str. 45). Preden PCO začne s pogajanjem, mora dobro poznati delovanje trga hotelskih in prireditvenih kapacitet. V primeru da se PCO ne pogaja s ponudniki hotelskih in prireditvenih kapacitet, lahko tvega slabšo kakovost in s tem neuspeh celotnega MICE srečanja.

Prednosti vključitve PCO v postopek pogajanja s ponudniki kongresno-turističnih kapacitet so za pobudnika očitne. Obstaja velika verjetnost, da je PCO v preteklosti že uspešno sodeloval s hoteli pri pripravi in organizaciji mednarodnih MICE srečanj. Zato morajo postopki pogajanja s predstavniki hotela vsebovati naslednje ključne točke (ICCA Head Office, 2019b, str. 5–6):

- določitev obdobja nizkega povpraševanja v mestu ali individualnem hotelu,
- izognitev obdobjem, ki za hotel pomenijo vrhunec,
- ugotovitev, če so že bile sprejete morebitne druge rezervacije,
- razumeti hotelsko politiko glede kraja MICE srečanja,
- ugotoviti, do katere meje lahko hotel pokrije cene,
- stopnja povpraševanj/rezervacij,
- upoštevanje zahtev in želja hotela.

2.4 Priprave PCO na mednarodno srečanje

Kuhar in Stare (2017, str. 2) navajata, da ima organizacija MICE srečanja vse značilnosti projekta: časovno in finančno omejenost, neponovljivost in enkratnost ter da je projektni menedžment eno od osnovnih orodij organiziranja MICE srečanj.

Organizacija velikih in pomembnih mednarodnih MICE srečanj v določenih zaporednih časovnih intervalih predstavlja temeljno značilnost delovanja večine mednarodnih strokovnih združenj. Aktivnosti pri pripravi so zelo kompleksne in dolgoročne, še posebno v primerih, ko so mednarodna MICE srečanja v preteklih letih oblikovala svoj vzorec in podobo v odnosu do udeležencev. Osnovne značilnosti vzorca MICE srečanja so znane centralni pisarni mednarodnega strokovnega združenja, lokalnemu strokovnemu združenju pa malo manj ali pa ne.

Sodelovanje med PCO in pobudnikom se začne s pogodbo, ki vsebuje naslednja določila: namen, sestava udeležencev, tržni segment udeležencev po posebnostih in državah, trajanje MICE srečanja in razstave, leto in mesec srečanja, uradni jeziki, vabljeni predavatelji, delovni in kongresni prostori, število dvoran, način postavitve, dnevi za priprave in postavitve, osnovni raspored dela, notranja oprema (govorniški pult, predsedstvo s številom sedežev, dekoracija dvorane z napisi, cvetjem in drugo), razstavni prostor, potek odprtja, kulturni in družabni dogodki, nastopi, programi in drugo (Zidanski, 2005, str. 89). Med priprave PCO prištevamo tudi IT-podporo, znotraj katere prištevamo naslednje: postavitve spletne strani, online upravljanje rezervacije sob in registracija udeležencev ter plačila (IAPCO Secretariat, 2017a, str. 2).

2.5 Odgovornosti PCO v procesu organizacije srečanja

Pri organizaciji MICE srečanja obstajajo številne vloge, pri katerih morajo organizatorji srečanja jasno določiti odgovornosti. Bagire, Byarugaba in Kyogabiirwe (2015) trdijo, da je vloga predsednika srečanja osrednjega pomena za uspeh srečanja. Prav tako organizacija zahteva izkušene organizacijske odbore (programski odbor, izvršni odbor, osebje sekretariata, predsednik srečanja), v katerih se mora vsak član odbora zavedati, kaj mora storiti pred srečanjem, med njim in po njem, medtem ko ima PCO strokovno znanje na področju kongresno-logističnega upravljanja znotraj in zunaj organizacije. Da bi lahko dosegli uspeh mednarodnega ali drugega poslovnega MICE srečanja, je treba dati prednost ustvarjanju določenega okvira, da se zagotovita skladnost in učinkovitejše igranje vseh vlog.

Mednarodno strokovno združenje s pomočjo izbora pridobi najbolj primerne PCO, ki mu zaupa celotno organizacijo MICE srečanja. Odgovornosti PCO in lokalnega organizacijskega odbora (angl. *Local Organising Committee*, v nadaljevanju LOC) so opredeljene v pogodbi z mednarodnim strokovnim združenjem. Odgovornosti PCO in mednarodnega strokovnega združenja se definira v okviru smernic za organizacije

mednarodnega MICE srečanja, in sicer v razpisni dokumentaciji, ki vključuje različne sklope storitev (IFLA Headquarters, 2016, str. 10). LOC navadno sestoji iz predsednika, generalnega sekretarja, podpredsednikov srečanja za sponzorstva in družabni program ter drugih posameznikov (EFB Headquarters, 2015, str. 4).

Naloga PCO po imenovanju je, da v okviru svoje kongresne pisarne imenuje vodjo projekta, ki bo neposredno odgovoren za načrtovanje in organizacijo MICE srečanja. Pisarna PCO je edini naslov mednarodnega MICE srečanja, ki posreduje in usmerja vse materiale odborom, pododborom in drugemu osebju. Zato je pomembna povezava med člani organizacijskega odbora in PCO, ta pa poteka s pomočjo rednih sestankov, spletne pošte in drugih stikov.

Pri organizaciji mednarodnega MICE srečanja velja, da je vsak odnos med LOO in PCO specifičen in temelji na medsebojnih dogovorih z vsemi sodelujočimi. Iz tabele 3 je razvidno, da ima glavno odgovornost v vseh vidikih, vključno z organizacijo, načrtovanjem, usklajevanjem, znanstvenim programom, logistiko in finančnim delom mednarodnega MICE srečanja PCO. Medtem ko so najpogostejše delitve odgovornosti mednarodnega strokovnega združenja: vsebina znanstvenega programa, izbor osrednjih predavateljev, skladnost, lobiranje, odnosi z javnostjo, dobiček (ICCA Head Office, 2019c, str. 7).

Tabela 3: Razdelitev nalog/obveznosti med sodelujočimi pri načrtovanju konference

Storitve organizacije	Mednarodno strokovno združenje			PCO	Lokalno strokovno združenje LOO
	Predsednik kongresa	Kongresni znanstveni odbor	Glavni sedež (<i>headquarter</i>)		
Kongresna namestitve				√	
Znanstveni program	√	√		√	√
Marketing			√	√	
Sponzorji in razstave	√			√	√
Družabni program	√			√	√
Registracije in kotizacije	√			√	√
Hotelska namestitve in turistični ogledi				√	
Finance in proračun	√			√	√
Mednarodno MICE srečanje			√	√	

On site/na mestu konference				√	√
Splošno	√		√	√	√

Vir: Prirejeno po ISPRM World Congress Bidding Guidelines (2017, str. 16).

2.6 Sodelovanje PCO z drugimi agencijami na kongresni destinaciji

Agencija je splošen izraz, ki opisuje različne vrste organizacij, ki lahko sodelujejo kot ponudniki storitev. Delujejo kot pogodbeni posredniki, ki sodelujejo pri načrtovanju in vodenju organizacije konferenc, kongresov ali drugih mednarodnih MICE srečanj (Rogers, 2013, str. 64).

Organizacija mednarodnega MICE srečanja običajno zajema tudi organizacijo številnih posameznih dogodkov v okviru le-tega. Organizatorji teh dogodkov so različne certificirane agencije, ki poznajo kongresni program glavnega MICE srečanja, in so sestavni del celotnega srečanja.

Običajno organizatorji dogodkov ponujajo različne vrste izletov za spremljevalce in udeležence. Ne glede na razlog in dogovor med organizatorji, organizacija izletov predstavlja pomemben del večine konferenc, kongresov in drugih MICE srečanj.

PCO v okviru organizacije mednarodnega MICE srečanja sodeluje z različnimi agencijami in mora poznati razlike med njimi, npr. med agencijo AMC in specializirano turistično agencijo za kongresno dejavnost, ki celovito pozna destinacije za potrebe kongresne panoge (angl. *destination management company agency*, v nadaljevanju DMC agencija), ter drugimi vrstami agencij, ki se ukvarjajo z organizacijo MICE srečanj. Med združenji obstaja veliko različnih možnosti sodelovanja in pogodbenih razmerij (ICCA Head Office, 2019c, str. 5, 11; Kongresni urad Slovenije, 2017, str. 9).

2.7 Prednosti sodelovanja s PCO

Zagotovo je dejavnost PCO smiselna, saj je organizacija mednarodnega MICE srečanja izjemno stresen in naporen posel. PCO je tako rekoč pobudnikova podaljšana roka, ki zanj opravlja vse dogovorjene storitve. Pobudnik MICE srečanja ima več kot dovolj dela že s pripravo strokovnega dela srečanja, medtem ko je tehnična organizacija zanj čisti balast, ki zahteva veliko časa in energije. To, kar je za PCO vsakodnevni posel, začne pobudnik šele na novo odkrivati.

Najem PCO pomeni predvsem učinkovitejšo in cenejšo organizacijo, saj vse storitve ponuja na enem mestu. Zato najem PCO predstavlja strokovnemu organizatorju naslednje prednosti:

- prihranek časa in denarja,
- poznavanje lokacije in odgovornih oseb,
- poznavanje procesa organizacije MICE srečanja,
- hitro reševanja problemov na osnovi preteklih izkušenj,
- poznavanje lokalnih ponudnikov kongresnih storitev,
- finančna operativa,
- možnost izvedbe MICE srečanja »na ključ«,
- organizacijsko-tehnične storitve pri pripravi in izvedbi MICE srečanj,
- učinkovita dnevna komunikacija z udeleženci,
- »desna roka« strokovnega organizatorja MICE srečanja.

PCO je načrtovalec MICE srečanja, njegova naloga pa je uspešna izvedba organizacij kongresov, sestankov in drugih srečanj na profesionalen način. Takšen strokovni pristop zagotavlja pravočasnost, učinkovitost, finančno odgovornost in dobro upravljanje. To zagotavlja najvišjo kakovost storitev pri organizaciji mednarodnega MICE srečanja, kar koristi pobudniku. V tabeli 4 so navedene prednosti za pobudnika.

Tabela 4: Zagotovila in koristi pri najemu PCO

Zagotovila pobudniku	Prednosti PCO
Profesionalne rešitve na področju svetovanja, vodenja projekta, načrtovanja, koordinacije vseh del, administracije in ostalo	Izkušnje in strokovno znanje ter strokovno usposobljene osebe
PCO s svojimi storitvami razbremeni pobudnika organizacijskih nalog ter vrednosti denarja v prid povečanja prihodkov/dobiček za pobudnika	Kodeks ravnanja, etika in kakovostna praksa
Razumevanje in poznavanje mednarodne industrije MICE srečanj, zahtev in vseh udeleženih akterjev	Programska oprema za vodenje in upravljanje MICE srečanja, ki je prilagojena potrebam srečanja
Poznavanje sprememb in trendov v mednarodni panogi MICE srečanj ter načinov vključevanja v organizacijo MICE srečanja ali pa izogibanje pastem, do katerih bi sicer prišlo	

Vir: lastno delo.

Vključitev PCO v proces strokovne organizacije MICE srečanja bo pobudniku prinesla dodano vrednost v smislu koristiti usluge vodje projektov izkušenega osebja in njegove pozornosti do detajlov, odnosov s podizvajalci, prizoriščem in hoteli, v smislu boljšega upravljanja časa s pomočjo specializiranih računalniških sistemov, ustvarjalnosti in rešitev, upravljanja proračuna ter zmanjšanih dohodkov (ICCA Head Office, 2019c, str. 7).

2.8 Plačilo PCO

PCO lahko svoje storitve zaračuna na različne načine, odvisno od kulturne tradicije in organizacijske strukture. To so stroški, ki zajemajo izdatke PCO za vodenje MICE srečanja.

PCO organizira najrazličnejše znanstvene stroke in deluje med njimi, z uspešnim delom pri različnih mednarodnih strokovnih združenjih uporablja svoje znanje in izkušnje, pri čemer jim prihrani čas in denar. Zato je potrebno, da ima PCO oblikovane finančne modele za plačilo storitev. Glede na podporo, ki jo nudi, obstajajo različni finančni modeli za plačilo storitev. Najpogostejše cenovne strukture plačila storitev PCO so (ICCA Head Office, 2019c, str. 7):

- plačilo PCO je dogovorjeno na podlagi odstotka oz. provizij: fiksna provizija za vodenje, provizija za upravljanje na udeleženca/povzetek/m² razstavnega prostora, delitev dobička oz. odstotek proračuna;
- plačilo PCO je določeno na podlagi pogodbenega razmerja: večletna pogodba, pogodbeno razmerje za točno določeno MICE srečanje ali možnost pogodbenega razmerja za točno določeno storitev.

3 STORITVE PROFESIONALNEGA KONGRESNEGA ORGANIZATORJA

3.1 Kandidatura za mednarodno srečanje

Angleška beseda *bid* je v angleško-slovenskem slovarju (2010, str. 64) definirana kot 'potegovati se, ponuditi, licitirati, pozvati in podobno'. V kongresni panogi ima zelo pomembno mesto ponudba ali kongresna kandidatura destinacije (angl. *congress bid* oz. *bidding*, v nadaljevanju kongresna kandidatura), saj v primeru pridobljene kongresne kandidate za PCO predstavlja začetek.

Naloga PCO je, da svetuje in prevzame odgovornost za celotno organizacijo in izvedbo organizacije mednarodnega MICE srečanja, v primeru večjega MICE srečanja (nekaj 1000 udeležencev) pa se poveže z agencijo DMC za izvedbo turističnega programa, logistike, prevozov in namestitve (Kongresni urad Slovenije, 2017, str. 8, 19).

Mednarodno združenje IAPCO kongresno kandidaturo za organizacijo mednarodnega MICE srečanja (angl. *bidding for congress*) definira kot vabilo oz. iskanje ponudb za organizacijo kongresa ali pobudo za prevzem gostovanja mednarodnega MICE srečanja v kongresnem mestu ali državi (IAPCO Secretariat, 2018, str. 1).

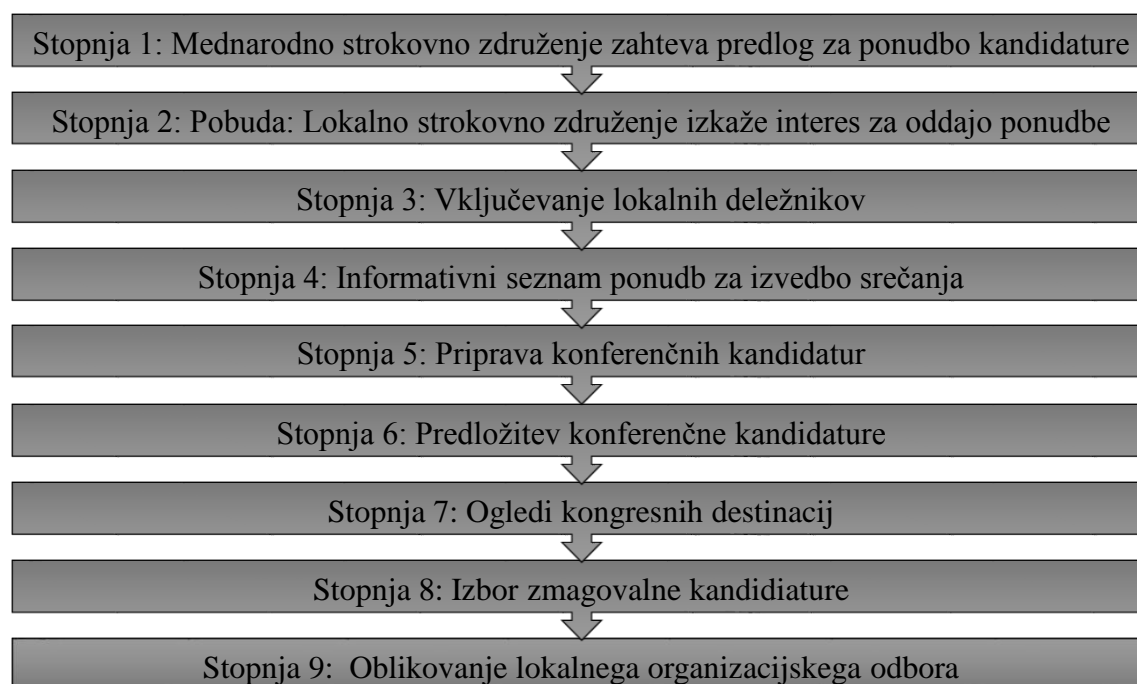
Pobudniki kongresnih kandidatur so namreč mednarodna strokovna združenja, ki zaradi svojih lastnosti oblikujejo značaj povpraševanja in mu dajejo različno dinamiko ter so posledično tudi odgovorni za uspešen izid MICE srečanja. Po odločitvi delovne skupine mednarodnega strokovnega združenja za povabilo k organizaciji le-to objavi postopek zbiranja ponudb (angl. *bidding proces*). V povprečju potek kongresne kandidature traja nekaj mesecev do nekaj let, tudi do 12 let od uradne objave (angl. *expressions of interest to host*) do končne izbire kongresne destinacije (angl. *winning the bid for the city and/or the country*).

Kongresna kandidatura za organizacijo MICE srečanja predstavlja eno izmed osnovnih prodajnih tehnik, ki jih uporabljajo kongresne destinacije. Kongresno kandidaturo opredelimo kot postopek, v katerem lokalni strokovnjaki ali znanstveniki skupaj s PCO prilagodijo ponudbo na podlagi formalnih in neformalnih zahtev in meril (angl. *request for proposal*), ki jih določi mednarodno strokovno združenje, in se prijavijo na javni natečaj z drugimi kongresnimi destinacijami.

Čad (2017b, str. 50) meni, da priprava kongresnih kandidatur za mednarodna MICE srečanja predstavlja celovit in zahteven projekt, ki ga lahko izvajajo le najbolj usposobljeni akterji. Priprava zahteva vzpostavitev sodelovanja med stroko, PCO, kongresnim uradom (angl. *convention bureau*) in lokalno mrežo podizvajalcev ob podpori vladnih in lokalnih institucij.

Celoten proces kongresne kandidature je zelo kompleksen; na sliki 8 je prikazanih devet stopenj kongresne kandidature. Mednarodno strokovno združenje pozive k sodelovanju svoje člane iz različnih kongresnih destinacij v ponudbi za organizacijo MICE srečanj (pravilo 1). Mednarodno strokovno združenje zahteva informacijo in dokazila v zvezi s konferenčno podporo, to je pismo podpore s strani organizacije (univerze, institucije, inštituta in drugih), ki se poteguje oz. je oddala ponudbo za kongresno kandidaturo. Opis in podatke o kongresni destinaciji in MICE srečanju odda v obliki informacij o ponudbi (angl. *bid book*). Člani lokalnega strokovnega združenja delijo interes (začetna ideja), da se potegujejo in gostijo MICE srečanje v sodelovanju z različnimi zainteresiranimi stranmi (pravilo 3). Kongresno ponudbo (pravilo 5) za kandidaturo pripravijo člani lokalnega združenja na zainteresirani destinaciji v sodelovanju s PCO in kongresnim uradom in drugimi posamezniki ter skupaj oblikujejo kongresno ponudbo za bodoče MICE srečanje.

Slika 8: Postopki kongresne kandidature



Vir: Swart (2019, str. 286).

PCO predstavlja pomemben člen skupaj z vsemi zainteresiranimi stranmi, ki sodelujejo s kongresno destinacijo z namenom pridobitve kongresne kandidature. Da se oblikuje uspešna kandidatura, je potrebno veliko komunikacije in sodelovanja med vsemi. Na podlagi mnenj strokovnjakov, ki delujejo na kongresnih destinacijah in se ukvarjajo s kongresnimi kandidaturami, posamezniki poudarjajo pomembnost vloge PCO v postopku, čeprav se vloga razlikuje od primera od primera (Čad, 2017c; Čad, 2017č). Iz prakse ugotavljajo, da mednarodno strokovno združenje PCO vključi v različnih fazah, vendar strokovnjaki priporočajo storitve PCO že od samega začetka kandidature, od priprave ponudbe prek promocije in predstavitve lokacije do povezovanja vseh vpletenih in zainteresiranih: pobudnika kandidature, predstavnikov kongresne destinacije, kongresnih ambasadorjev, predstavnikov znanstvenih odborov, predstavnikov letalskih družb, prizorišč, sponzorjev kongresa in drugih (IAPCO Secretariat, 2018, str. 4–5). Strokovnjaki za kandidature v veliki meri poudarjajo sodelovanje s PCO v postopku kandidature, in sicer kot podporo in ključnega partnerja, ki ponuja nasvete, napotke in ima strokovna znanja ter večletno prakso.

O končnem izboru kongresne destinacije lahko odloča ena oseba, kot je predsednik ali sekretar mednarodnega strokovnega združenja, večinoma pa gre za kolektivno odločitev, o kateri odločajo svetovalci, sponzorji, politiki in drugi vplivneži iz strokovnega, političnega in gospodarskega sveta. Pri tem ne smemo zanemariti vpliva medijev. Ugledna in strokovno najbolj cenjena lokalna strokovna združenja imajo več vpliva v mednarodnem združenju, s tem pa tudi več možnosti za pridobitev in organizacijo MICE srečanja (Zidanski, 2016b, str. 26).

3.2 SWOT analiza organizacije mednarodnega srečanja

Skrbna analiza, s katero odkrijemo prednosti, pomanjkljivosti, priložnosti in groženje (angl. *strengths, weakness, opportunities and threats analysis*, v nadaljevanju SWOT analiza) je zelo pomembna pri odločitvi za sprejem organizacije mednarodnega MICE srečanja. S pomočjo SWOT analize v začetnih fazah načrtovanja ponudbe za mednarodno MICE srečanje lahko izkoristimo prednosti in priložnosti za uspešno kandidaturo organizacije mednarodnega MICE srečanja, na drugi strani pa se odzovemo na opozorila glede slabosti in nevarnosti ter tveganja, s pomočjo katerih izdelamo strategije za premagovanje teh težav. SWOT analiza omogoča, da pridobimo informacije o vseh ključnih konkurentih z namenom, da se izognemo dodatnim zahtevam oz. pojasnilom in ustvarjanju negativnih točk v primerjavi s konkurenti (Zidanski, 2016a, str. 104).

Za odločitev o gostovanju mednarodnega MICE srečanja je priporočljivo, da PCO skupaj s strokovnim organizatorjem preuči vse komponente SWOT analize, in sicer (IAPCO, Secretariat, 2018, str. 7):

Slika 9: SWOT analiza za odločitev o organizaciji kongresa

Prednosti	Slabosti
Član/člani organizacijskega odbora so domači in mednarodno priznani strokovnjaki s področja znanosti	Destinacije ne razpolagajo z zahtevanimi kapacitetami
Kakovostne in primerne kongresne, hotelske in turistične zmogljivosti	Strokovno šibke in mednarodno nepriznane skupine strokovnjakov v deželi gostiteljici
Privlačna kongresno-turistična destinacija	Slaba finančna kondicija organizatorjev in odgovornih, nezainteresiranost strokovnjakov/znanstvenikov za kandidaturo
Izkušnje z organizacijo podobnih mednarodnih MICE srečanj v preteklosti	
Medsebojno sodelovanje ponudnikov kongresno-turističnih storitev, PCO in kongresnih uradov	Destinacija nima izkušenj z organizacijo številčno podobnih in zahtevnih kongresov
Cenovna ugodnost	Lokalna kongresna panoga ni enotna in ne sodeluje pri pripravi kandidatur, cenovna nepriljubljenost
Priložnosti	Nevarnosti/tveganja
Destinacija še ni gostila kongresa te vrste	Verjetnost konkuriranja sosednjih držav v regiji za organizacijo kongresa
Strokovnjaki in znanstveniki s tega področja so mednarodno priznani	Geografska oddaljenost za večino potencialnih udeležencev
Gostitelj uživa mednarodno priznanje	Nezadovoljive hotelske in transportne kapacitete, slabe prometne povezave
Destinacija je določena po pravilih rotacije kongresa – po mestih, regijah, državah, kontinentih	Neprimerni termini, klimatski pogoji, visoka sezona in posledično nekonkurenčne cene storitev

Lokalna kongresna panoga je profesionalna in pripravljena nuditi vrhunske storitve udeležencem kongresa	Ponovne kandidature konkurentov za isti kongres
	Agresivni lobiji konkurentov
	Politična nestabilnost države ali regije
Varnost destinacije	Vprašljiva zasebna varnost udeležencev
Lokalna finančna podpora	Finančna kriza ali gospodarska nestabilnost države
	Nepredvidljivi stroški organizacije, nestabilne cene zaradi inflacije in podobnega

Vir: IAPCO Secretariat (2018, str. 7–8).

3.3 Družabni program in dogodki

Program družabnih dogodkov mednarodnega MICE srečanja predstavlja vsebino in daje pečat vsakemu MICE srečanju. Družabni dogodki se ne omejujejo samo na zabavo in hrano, temveč so v prvi vrsti priložnost, da se udeleženci srečanja in drugi srečujejo med seboj, vzpostavljajo stike in izmenjujejo strokovna mnenja. Odgovornost PCO je, da v skladu z dogovorjenim programom izvede vse rezervacijske, pogodbene in organizacijske postopke posameznih družabnih dogodkov (Zidanski, 2005, str. 84).

Spremljevalni družabni program je namenjen tako aktivnim udeležencem mednarodnega MICE srečanja kot njihovim spremljevalcem. Oblikovanje družabnega programa je v domeni usmerjevalnega odbora srečanja ter je določen s skupnim prizadevanjem in upoštevanjem potreb vseh organizacijskih partnerjev in razpoložljivega proračuna srečanja. Mednarodno MICE srečanje navadno vključuje naslednje vrste dogodkov (IAF Secretariat, 2017):

- uradna otvoritev kongresa,
- skupek dogodkov v času kongresa (kulturni program, koncerti, narodni večeri, rekreacija in animacija, kulinarčni dogodki, tematski večeri, posebni in drugi dogodki),
- program za spremljevalce,
- strokovne ekskurzije in ogledi znamenitosti,
- slavnostna večerja,
- sprejemi (npr. pri županu mesta).

Družabni program MICE srečanja se oblikuje glede na število prijav udeležencev in število njihovih spremljevalcev. Oblikovanje ponudbe turističnega programa se mora uskladiti tudi s samim programom srečanja. Za razvoj različnih vrst spremljevalnih/družabnih dogodkov je odgovoren LOO (WGO Executive Secretariat, 2017, str. 6).

Za oblikovanje družabnega programa je treba poznati udeležence in njihov interes za udeležbo. Raziskave kažejo, da se je udeležencem najpomembnejše udeležiti glavnega dogodka MICE srečanja z namenom razvijati svojo socialno mrežo, socialne stike in biti v

koraku s spremembami v poklicu, pridobiti nova znanja in ideje (Kim, Kim & Oh, 2020). V okviru raziskave je dokazano, da so za dodatne dogodke v lokalnem okolju destinacije v večji meri pripravljene plačevati ženske.

3.4 Gostinske storitve

Storitve, ki so časovno določene s programom mednarodnega MICE srečanja, so postrežba v odmorih in delovna kosila ter vse vrste gostinskih storitev (Zidanski, 2005, str. 80). Gostinske storitve (angl. *catering*) v osnovi pomenijo oskrbo s hrano in pijačo, postavitve omizij, dekoracijo, osvetlitev prostorov, glasbeno ozadje itd.

Lee in Slocum (2015) ugotavljata, da se v kongresni panogi upošteva trend trajnosti. Trajnostno oz. zeleno MICE srečanje vključuje različne elemente (povečanje energetske učinkovitosti, recikliranja in trajnostne politike), zato veliko posameznikov in strokovnih združenj v kongresni panogi trajnost vključuje v svoj poslovni model. Visok delež neposredne porabe v proračunu mednarodnega MICE srečanja je namenjen gostinskim storitvam, zato udeleženci in strokovni organizatorji srečanj namenjajo vse več pozornosti uporabi lokalno pridelane hrane in pijače.

Zidanski (2005, str. 86), PCO z večletnimi izkušnjami na področju organizacije mednarodnih kongresov, poudarja, da mora dober PCO dobro poznati gostinsko turistično ponudbo, gostinske kapacitete, vsebino in kakovost storitev, ki jo ponujajo gostinski objekti, saj brez dobrega poznavanja sodobne kulinarike ne zna svetovati pobudnikom pri sestavi privlačnih družabnih aktivnosti.

Pri sestavi menijev za udeležence mednarodnih MICE srečanj mora PCO upoštevati, da je hrana lahka in raznolika, prav tako ponudi priložnost, da se predstavijo tipične lokalne specialitete kongresnega mesta. Vloga PCO je, da predlaga najmanj tri različne menije. O končnem izboru menijev odloča pobudnik glede na finančna sredstva.

Abdelmassih in Arendt (2020) ugotavljata, da so gostinske storitve bistveni sestavni del MICE srečanj ne glede, ali so jedilniki minimalistični ali obsežni. PCO mora glede na raznolikosti in vključenost udeležencev pri oblikovanju storitev upoštevati naslednja področja: 1) časovno razporeditev, 2) uporabo lokalne kuhinje, 3) prehrabne želje udeležencev in 4) morebitne alergije na hrano in druga zdravstvena stanja udeležencev. Hrana ponuja edinstveno priložnost za udeležence, da okusijo sicer neznano kuhinjo, spoznajo lokalno kulturo in podprejo okolje za kulturno izmenjavo med posamezniki.

K posameznemu meniju je treba ponuditi tudi pijačo, od aperitiva do vin, digestiva, ki jo izberemo skladno s ponujenimi jedmi. V primeru da MICE srečanje sestavlja več družabnih dogodkov, je pri pogostitvi treba biti pozoren, da se jedila v menijih ne ponavljajo.

Pomembno je paziti in upoštevati prehrabne navade in običaje posameznih narodnosti (Zidanski, 2005, str. 81).

3.5 Konferenčni pripomočki in tisk

PCO navaja naloge in zahteve organizacije mednarodnega MICE srečanja v kongresnih gradivih in tiskovinah, ki niso omejene le na postavke (Zidanski, 2005, str. 79). Konferenčni pripomočki in tisk vključujejo naslednje:

- oblikovanje logotipa (vizualne identitete) in izdelava (tiskanje) pripomočkov,
- konferenčne torbe in dodatki (imenske značke in drugo),
- promocijski materiali in darila (predhodno, drugo obvestilo, vrečke, vabila, osebne registracijske ovojnice, vstopnice, urniki, napovedi, letaki, prijavnice, mape in drugo),
- zborniki (referatov, povzetkov, delovni zvezki, končni program),
- označbe in napisi (notranje, zunanje), smerokazi, oglaševalni in razstavnii plakati ter panoji in drugo.

Poleg konferenčnih pripomočkov in tiskovin iz tabele 5 je pri najugodnejšem ponudniku treba naročiti torbe ali mape za konferenčno gradivo, ki ga bodo udeleženci prejeli ob registraciji (program, zbornik, spominki, imenske kartice, darila in drugo).

Tabela 5: Vrste kongresnih pripomočkov in tiskovin

Tiskovine, izdelki in drugi pripomočki	Vzorci oz. brošure
Grafično oblikovanje tiskovin	Oddani povzetki
Oblikovanje plakatov konference	Posodobitev programa do začetka MICE srečanja
Poziv za prispevke	Konferenčni odbori
Oblikovanje in izdelava programskega vodnika	Posodobitev slikovnega materiala po MICE srečanju
Tkanina za tiskanje	Podrobnosti o razstavi
Plastične vrečke za kartico	Podrobnosti o prizorišču
ID-kartice za udeležence/predavatelje/razstavljalce	Kontaktne podatke
ID-kartice za kosila	Informacije o vabljenih predavateljih s sliko
Pisala z logotipom/sloganom kongresa	Spletna stran
Podloge za miško z logotipom/brez tiska	Podrobnosti o konferenci
Oglaševalske pasice	Slike in informacije o hotelih
Profili povzetkov	Slike kongresnega mesta
Knjiga programov	Spletna registracija
Konferenčni postopki na CD	Registracija domene spletne strani
Razni certifikati	Gostovanje in vzdrževanje spletne strani

Vir: *Damas Mena Co. Ltd. (brez datuma)*.

S tiskarno se je treba predhodno dogovoriti za izdelavo tiskovin – tisk prvega in drugega obvestila, zatem programa MICE srečanja, vabil za spremljevalne dogodke, zbornika predavanj, potrdil o udeležbi in še česa.

Logotip mednarodnega MICE srečanja je bistvenega pomena in predstavlja prvi stik s srečanjem, zato je potrebna stalna in aktivna uporaba logotipa na vseh pripomočkih in tiskovinah, ki so navedene v tabeli 5 (MASCC Organisation, brez datuma).

3.6 Konferenčno tolmačenje in konferenčna tehnika

Konferenčno tolmačenje pomeni posredovanje informacij (v določenem kontekstu izgovorjenih besed), podanih v enem ali več uradnih jezikih MICE srečanja. Izvaja se na regionalnih, mednarodnih kongresih, konferencah in drugih MICE srečanjih, ki si jih je dandanes težko zamisliti brez poklicnih konferenčnih tolmačev (angl. *conference interpreters*), izkušenih strokovnjakov za večjezično sporazumevanje (Zidanski, 2005, str. 66).

Konferenčna tehnika je pri organizaciji kongresa bistvenega pomena, saj brez nje ni mogoče organizirati MICE srečanja in omogoča osnovno komunikacijo med predavatelji in udeleženci.

Programi, vsebina MICE srečanja in nosilci narekujejo vrsto, obliko in postavitev konferenčne tehnike. Poudariti je treba, da konferenčna tehnika ne pomeni samo tehnike, temveč tudi in predvsem za delo s tehniko usposobljene in izkušene kadre – še tako sodobna, visokokakovostna tehnika ne bo delovala brez dobrega tehničnega operaterja. Vsako MICE srečanja potrebuje naslednje osnovne tehnične naprave (Zidanski, 2005, str. 64–66):

- kabine za simultane tolmače in naprava za simultano tolmačenje,
- kakovostno ozvočenje in brezžične mikrofone,
- diskusne sisteme,
- vizualne naprave: grafoskop, diaprojektor, video data projektor, LCD-projektor.

Konferenčno tolmačenje vključno s konferenčno tehniko je prenašanje sporočila iz enega v drugi jezik. Poteka v pretežno dveh prevladujočih oblikah ali tehnikah glede na potrebe posameznega MICE srečanja. Glede na različne načine posredovanja informacij ločimo različne oblike in tehnike oz. načine tolmačenja (Zidanski, 2005, str. 66–67):

- simultano (angl. *simultaneous interpretation*),

- konsektivno (angl. *consecutive interpretation*),
- šepetano (angl. *chuchotage* oz. *whispering*).

3.7 Proračun srečanja

Cetin, Demirciftci in Bilgihan (2016) menijo, da se je pri organizaciji MICE srečanja treba vedno bolj zavedati pomena vključevanja upravljanja prihodkov v poslovanje (angl. *revenue management*, v nadaljevanju RM) in pomena osebja. PCO kot upravitelj prihodkov MICE srečanj (angl. *revenue manager*) se sooča z velikimi izzivi tako iz notranjih kot zunanjih virov. O uporabi RM se razpravlja v različnih kontekstih storitev, kot so letalske storitve, hotelsko-namestitvene storitve, najem avtomobilov, restavracije in drugo. Vključevanje izpopolnjenih tehnik RM za ustvarjanje dobička je znano, RM pa se je izkazal za uspešnega v številnih panogah, vključno s kongresno panogo.

Ključnega pomena pri organizaciji MICE srečanja je finančno načrtovanje denarnega toka in upravljanje proračuna. Skupni proračun srečanja je sestavljen iz dveh vrst financiranja, in sicer:

Primarni viri dohodkov MICE srečanja – predstavljajo prihodke iz kotizacij udeležencev, dohodkov lokalnih skupnosti, države, stroke in posameznih podjetij. Prihodki lahko vključujejo naslednje prilive v proračun (IFLA Europe, brez datuma, str. 12):

- kotizacije (pristojbine) za udeležbo udeležencev: članov, nečlanov, gostov, študentov, obiskovalcev in drugih,
- razstava: najem prostorov komercialnim razstavljavcem in drugo,
- sponzorska sredstva,
- prihodki od izdaji publikacij z oglasi v programu, zborniku, strokovni literaturi,
- prihodki od spremljajočih aktivnostih (banketi, izleti),
- nepovratna sredstva vladnih agencij,
- podpora v denarni vrednosti (prostovoljna delovna mesta).

Sekundarni viri dohodkov MICE srečanja – dohodki od razstave, sponzorstev, plačljivih dogodkov v času MICE srečanja, plačljivi družabni dogodki, dohodki od kongresnih in drugih strokovnih edicij in podobno.

Proračunski odhodki (stroški) predstavljajo naslednje postavke (Rivlin, 1995, str. 55–59; Zidanski, 2005, str. 94):

- stroški organizacijskega in drugih kongresnih odborov ter generalnega sekretariata,

- stroški oblikovanja celotne grafične podobe MICE srečanja ter tisk, reprodukcija, pošiljanje obvestil, konferenčnega programa, zbornikov referatov, napisov in označb prikazovalnikov in drugih tiskovin,
- najem kongresnega prizorišča in druge najemnine (opreme in tehnike),
- oblikovanje in vzdrževanje spletne strani in informacijska podpora,
- stroški najema opreme (avdiovizualna oprema, fotokopirni stroji, osebni računalniki),
- gostinske storitve (kosila, postrežba v premorih, banketi, večerje, sprejemi) glavnega dogodka in drugih dogodkov,
- drugi stroški gostinstva oz. gostovanja (glasba, izvajalci),
- stroški knjigovodstva in bančni stroški, stroški konferenčnih pripomočkov za udeležence,
- razstava (najem razstavnih prostorov, pridobivanje in komunikacija z razstavljavci),
- stroški organizacijskih storitev in drugi povezani stroški,
- stroški prevoza na destinacijo in drugi transferji,
- hotelski stroški vabljenih predavateljev, gostov, organizatorjev, organizacijskega odbora,
- potni stroški vabljenih predavateljev in gostov,
- program za spremljevalce – deloma ali v celoti,
- kulturni, zabavni programi – deloma ali v celoti,
- odnosi z javnostjo (tiskovne konference, storitve ob MICE srečanju, fotografije udeležencev, fotokopiranje, oglaševanje, stroški propagiranja in predstavitve kongresa),
- tehnično in vse ostalo osebje, ki sodeluje na kongresu,
- stroški storitev simultane tolmačenja in pismeni prevodi,
- drugi nepredvideni stroški (običajno 10–25 % vrednosti predračuna).

Oblikovanje proračuna je odvisno od odgovornosti, ki je za vodenje proračuna MICE srečanja od organizacije do organizacije različna: v nekaterih primerih je za proračun odgovorno mednarodno strokovno združenje, v večini primerov pa je za vodenje in uravnoteženje proračunskega načrtovanja odgovorno lokalno strokovno združenje. V nekaterih primerih PCO prevzame finančno odgovornost do lokalne organizacije (Rivlin, 1995, str. 52).

Swart (2019, str. 291) meni, da finančno upravljanje proračuna vključuje številne funkcije, ki prispevajo k upravljanju prihodkov in proračuna MICE srečanja. Rezultati raziskave, s katero je bila ugotovljena višina okvirnih odstotkov posamezne postavke v proračunu MICE srečanja, so prikazani v tabeli 6. Pomembno je, da PCO razume sistem finančnega nadzora, ki vključuje finančna razmerja pri odgovornem ravnanju s financami in splošnem ravnanju. PCO je včasih preobremenjen s stroški in se pri upravljanju proračuna srečuje z različnimi izzivi, zato je pri določanju deleža proračuna treba nameniti pozornost ključnim postavkam v proračunu MICE srečanja.

Tabela 6: Delež ključnih postavk v proračunu MICE srečanja

Postavka	Delež
Stroški konferenčnih storitev	med 25 % in 35 %
Stroški marketinga	med 15 % in 25 %
Stroški človeških virov	med 10 % in 15 %
Stroški najema prizorišča in konferenčni paket	med 10 % in 20 %
Razstava	ne več kot 10 %
Dogodki – koktajl zabava in svečana večerja	med 5 % in 10 %
Otvoritvena slovesnost MICE srečanja	ne več kot 5 %

Vir: Swart (2019, str. 291).

4 RAZISKAVA

Empirična raziskava temelji na preučevanju vključitve in vloge PCO pri organizaciji mednarodnih MICE srečanj. Po predstavitvi namena raziskave bom razvila temeljno raziskovalno vprašanje in dve raziskovalni vprašanji, ki sem jih postavila v samem začetku pisanja, opisala izbrano metodologijo, način raziskave ter predstavila rezultate analize spletnega vprašalnika. Na koncu bom podala predloge izboljšav in možnosti nadaljnega raziskovanja.

4.1 Namen raziskave in raziskovalna vprašanja

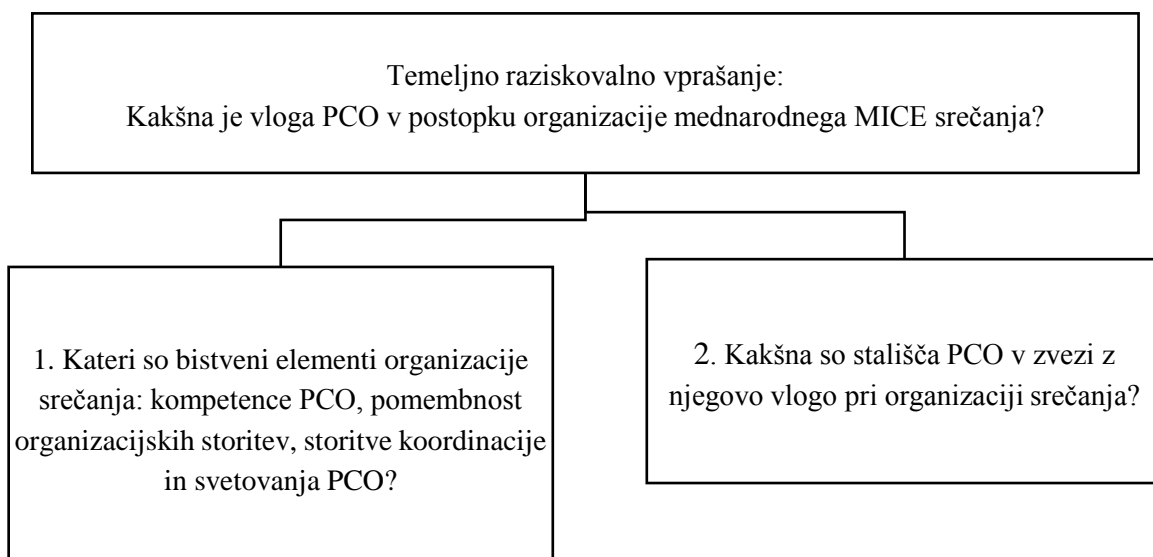
Empirični del raziskave, ki sem jo izvedla v Sloveniji, je usmerjen v analizo odnosa rezidentov do proučevanja vloge PCO pri organizaciji MICE srečanj na splošno in po obravnavanih področjih. Z analizo sem preverila vlogo PCO, in sicer: poznavanje področja kongresne panoge, vpliv posameznih storitev za mednarodno strokovno združenje in udeležence, vpliv uspešnosti MICE srečanj, kompetence in izkušnje ter odnos do dela PCO, organizacijske sposobnosti PCO in druge storitve. Zanimalo me je, kakšno je mnenje in odnos slovenskih članov v primeru vključitve PCO v proces organizacije MICE srečanj kot pomembnega člana in splošno stanje v praksi. S pomočjo empirične analize želim pridobiti stališča respondentov spletnega vprašalnika o njihovem odnosu do vloge PCO v procesu organizacije MICE srečanja ter na podlagi pridobljenih rezultatov raziskave spodbujati sodelovanje med posamezniki, z ugotovitvami pa prispevati k boljšemu pregledu stanja na omenjenem področju.

Številne mednarodne kongresne organizacije, kot so ICCA, IAPCO, UIA, Mednarodna zveza kongresnih organizatorjev (angl. *Meeting Professionals International*, v nadaljevanju MPI) in druge, v svetu in pri nas prikazujejo stalno rast mednarodne kongresne panoge in

posledično vse večje vključevanje PCO v organizacijo posameznih MICE srečanj. Prav tako velja, da PCO v kongresni panogi predstavlja bistveni člen v celotni storitveni verigi. Namen empirične raziskave v magistrskem delu je preučiti vlogo PCO v postopku organizacije mednarodnega MICE srečanja in mnenja pobudnikov mednarodnih MICE srečanj o pomenu vključitve PCO v organizacijo tovrstnih srečanj.

Na podlagi teoretičnega pregleda literature ugotavljam, da raziskave na tem področju v Sloveniji niso izvedene. Pri raziskovanju vloge PCO sem uporabila znanje, ki sem ga pridobila pri opisovanju delovanja PCO in njegovih storitev, in sicer v drugem in tretjem poglavju, ter oblikovala raziskovalna vprašanja, ki so prikazana na sliki 10.

Slika 10: Raziskovalna vprašanja za pomoč pri raziskavi



Vir: lastno delo.

Rezultati empirične analize omogočajo vpogled v dejansko stanje, torej kakšno je mnenje o vlogi PCO (aktivna ali pasivna), ki jo imajo različni profili strokovnjakov z različnih znanstveno-strokovnih in poslovnih področij, v smislu pomena vključitve, oz. kakšno dodano vrednost prinaša PCO kot tehnični organizator v postopku organizacije MICE srečanja za mednarodno in lokalno strokovno združenje, udeležence MICE srečanja, kongresno destinacijo in druge deležnike. Vse informacije, pridobljene s kvantitativno metodo, nam omogočajo pridobitev podatkov o delovanju PCO znotraj kongresne panoge in pri tem izpostavljajo možnosti nadaljnjega razvoja in vedno večjega pomena vključevanja PCO v proces organizacije ter pomena kongresne panoge za določeno kongresno destinacijo. Istočasno pridobimo tudi enovito celoto MICE srečanja oz. skupek raznolikih proizvodov in storitev, ki se med seboj povezujejo in dopolnjujejo ter ustvarjajo možnosti za konkurenčne prednosti PCO.

4.2 Metodologija

Da bi ugotovila vlogo PCO pri organizaciji MICE srečanj, sem v drugem delu magistrskega dela uporabila metodo zbiranja primarnih podatkov s pomočjo spletnega vprašalnika, v katerem so vnaprej pripravljena in oblikovana vprašanja. Za empirično analizo dela je bila uporabljena metoda kvantitativnega raziskovanja. Za namen predstavitve rezultatov raziskave sem izbrala tehniko spletnega vprašalnika, ki je pogosto uporabljena kot raziskovalna tehnika, ker omogoča zbiranje velikega števila podatkov in informacij v relativno kratkem času in na preprost način.

Raziskavo sem izvedla s pomočjo računalniškega programa *Ika.si* in jo poslala na javno dostopne elektronske naslove ključnim slovenskim posameznikom, vodstvenemu kadru/strokovnjakom (profesorji, zdravniki, raziskovalci direktorji in drugi), ki delujejo na različnih poljih znanosti (naravoslovje, medicina, tehnične znanosti, biotehniške znanosti, družbene znanosti in humanistika), in poslovnem. Celotno populacijo sem oblikovala s pomočjo lastne raziskave v službene namene.

Posamezniki so ocenjevali trditve po Likertovi lestvici, in sicer od 1 do 5, od zelo do manj pomembne. Rezultate ankete sem najprej obdelala s programom MS Excel, nato pa sem jih tudi statistično preverila z različnimi statističnimi metodami. Po potrebi sem podatke obdelala tudi s statističnim programom SPSS.

4.3 Oblikovanje spletnega vprašalnika in zbiranje podatkov

Raziskavo sem izvedla s pomočjo spletnega vprašalnika (Priloga 1). Predmet empiričnega raziskovanja je populacija, ki zajema 1176 slovenskih članov ($n = 1176$). Glede na njihovo delovanje so lahko to bodoči pobudniki oz. organizatorji mednarodnih MICE srečanj in so vpeti v različne aktivnosti v mednarodnem okolju ter ustvarjajo mednarodna sodelovanja. Slovenski člani s svojim delovanjem pokrivajo različna znanstveno-strokovna, poslovna in druga področja in so ključni pri pridobivanju mednarodnih znanstvenih in strokovnih ter drugih poslovnih MICE srečanj. Članstvo lokalnega združenja v mednarodnem strokovnem združenju poveča domači in mednarodni ugled združenja/organizacije/fakultete/univerze/inštituta, kjer je posameznik zaposlen, ter tudi same države. Spletni vprašalnik je bil poslan izbranim slovenskim članom, katerih imena so objavljena na spletnih straneh evropskih, mednarodnih, svetovnih, regionalnih združenj in drugih organizacij. Spletni vprašalnik sem poslala posameznikom, ki delujejo v znanstveno-strokovnem in poslovnem, pa tudi športnem okolju. S preverjanjem in iskanjem informacij o vsakem posamezniku sem ugotovila, da vsak svoje znanstveno-raziskovalno in strokovno delo izkazuje z različnimi projekti na področju znanosti, in sicer naravoslovja, tehnologije, družboslovja, medicine, industrije in drugih znanstvenih področij. V največji meri so spletni vprašalnik izpolnili posamezniki z naravoslovnega področja (32 %), medicinskega področja (30 %) in družboslovja (21 %).

S spletnim vprašalnikom sem želela pridobiti čim širši in celovit pregled nad trenutnim stanjem in mnenje slovenskih članov, ki so aktivni na svojem domačem in mednarodnem znanstveno-strokovnem področju ter so člani mednarodnega strokovnega združenja. Članstvo v mednarodnih strokovnih združenjih omogoča organizacijo MICE srečanja v Sloveniji in hkrati vpliv na izbiro prihodnjih lokacij MICE srečanj. Kot večletni član v mednarodno strokovnem združenju je lahko že v preteklosti gostil mednarodno MICE srečanje v sodelovanju s PCO ali brez njega.

Spletni vprašalnik sem oblikovala na podlagi teoretičnega dela o delovanju PCO in na osnovi kongresnega standarda kategorije B za PCO (Go@mice, Zavod – kongresnoturistični urad, 2007). S pomočjo spletnega vprašalnika sem želela pridobiti mnenje o vlogi in vključitvi PCO v proces organizacije, zato sem ga razdelila na devet pomembnih vprašanj.

Uvod v spletni vprašalnik obsega spremno besedo, kjer predstavim sebe in namen magistrskega dela, ključni del predstavljata prošnja za natančne odgovore in poudarek na anonimnosti spletnega vprašalnika. S pomočjo demografskih podatkov sem želela pridobiti informacije o vzorcu respondentov, zato sem postavila vprašanja o spolu, starosti in znanstveno-strokovnem delovanju. Ta vprašanja so bila zaprtega tipa, tako da so respondenti označili že navedene možnosti na koncu spletnega vprašalnika.

Spletni vprašalnik sem poslala s pomočjo računalniškega programa *Ika.si* na javno objavljene elektronske naslove. Na spletnem naslovu je bil dosegljiv od 30. 5. 2019 do 30. 8. 2019, respondenti pa so v največjem številu izpolnili spletni vprašalnik v mesecu juniju (90 %) oz. dne 5. 6. 2019 v 39-% deležu. Število vseh spletnih vprašalnikov, ki sem jih poslala, je 1176. Število spletnih vprašalnikov, ki so v celoti pravilno izpolnjeni, je 274 (n = 274).

Celotna populacija spletnega vprašalnika je predstavljala službene/zasebne elektronske naslove. Spletni vprašalnik so reševale osebe, ki jim je poznana vloga PCO in organizacija MICE srečanj ter so bile vsaj enkrat vključene v organizacijo MICE srečanja s sodelovanjem ali brez sodelovanja PCO. Hkrati so izkazale tudi izredno veliko zanimanje za končne rezultate spletne ankete, na podlagi česar trdim, da med potencialnimi organizatorji mednarodnih MICE srečanj obstaja veliko zanimanje tako za kongresno panogo kot tudi za delovanje in storitve PCO.

V vsebinskem delu spletnega vprašalnika sem postavila trditve, vezane na vsebino magistrskega dela. Respondenti so podali ocene na lestvici od 1 do 5 in s tem izrazili svoje mnenje o pomembnosti/nepomembnosti oz. nestrinjanju/strinjanju z navedenimi trditvami. Pri prvem, drugem in tretjem vprašanju je uporabljena Likertova lestvica, ki omogoča ocenjevanje s pomočjo lestvice od 1 do 5, respondenti pa so se strinjali oz. označili pomembnost s petimi trditvami. Pri četrtem vprašanju, ki zadeva ocenjevanje dejavnikov

uspeha MICE srečanja, so respondenti ocenjevali z rangom ocen od 1 do 10, kjer je 1 »najpomembnejši dejavnik«, 10 pa »najmanj pomemben«. Peto vprašanje se nanaša na koordinacijo storitev PCO, anketiranci pa so z Likertovo lestvico od 1 do 5 ocenjevali strinjanje oz. nestrinjanje. Odgovori na zadnja vprašanja spletnega vprašalnika, kot so spol, starostna skupina, znanstveno delovanje respondentov ter posameznikova pobuda za organizacijo MICE srečanja, so podani v obliki zaprtih odgovorov. V tabeli 7 so prikazane trditve, ki so navedene v anketi od prvega do petega vprašanja, in možni odgovori za izražanje stopnje strinjanja/pomembnosti oz. nestrinjanja/nepomembnosti.

Tabela 7: Ocena trditev na zastavljena vprašanja 1–5 in možni odgovori spletnega vprašalnika

Trditve in možni odgovori	
1) KOMPETENCE PCO	Zelo pomembno (5), Pomembno (4), Niti pomembno niti nepomembno (3), Nepomembno (2), Povsem nepomembno (1)
2) STORITVE ORGANIZACIJE PCO	Zelo pomembno (5), Pomembno (4), Niti pomembno niti nepomembno (3), Nepomembno (2), Povsem nepomembno (1)
3) SVETOVANJE PCO	Zelo pomembno (5), Pomembno (4), Niti pomembno niti nepomembno (3), Nepomembno (2), Povsem nepomembno (1)
4) USPEH MICE SREČANJA	Ocene od 1 do 10 1 – Najpomembnejši dejavnik, 10 – Najmanj pomemben
5) KOORDINACIJA PCO	Popolnoma se strinjam (5), Strinjam se (4), Niti se strinjam niti se ne strinjam (3), Ne strinjam se (2), Sploh se ne strinjam (1)

Vir: lastno delo.

4.4 Predstavitev rezultatov raziskave

V tem poglavju najprej predstavljam rezultate raziskave, ki je bila opravljena na osnovi spletnega vprašalnika. V prvem delu predstavim socio-demografske značilnosti respondentov, drugi del je namenjen predstavitvi rezultatov in raziskovalnih vprašanj, v zadnjem delu pa bom povzela ključne ugotovitve in podala omejitve pri raziskavi. Socio-demografske podatke bom prikazala s frekvenčno porazdelitvijo podatkov.

V raziskavo je zajet reprezentativen vzorec 274 spletnih vprašalnikov oz. posameznikov (n = 274), ki so zdravniki, znanstveniki, profesorji, gospodarstveniki, športniki in drugi

strokovnjaki iz različnih sektorjev in aktivni na svojem strokovnem področju ter slovenski člani mednarodnih strokovnih združenj, ključni pri pridobivanju mednarodnih MICE srečanj.

V tabeli 8 so prikazani udeleženci spletnega vprašalnika glede na spol. Iz nje je razvidno, da prevladujejo ženske. Med posamezniki, ki so končali anketo, je bilo 51 % vprašanih žensk in 49 % moških.

Tabela 8: Struktura respondentov po spolu

Spol	Frekvenca	Delež
Ženski	140	51 %
Moški	134	49 %
	274	100 %

Vir: lastno delo.

Vzorec odraža dejstvo, da vsi, ne glede na spol, poznajo vlogo PCO in so seznanjeni z njegovimi izkušnjami in storitvami v procesu organizacije MICE srečanja ter so ga verjetno tudi sami že vključili v proces, ko so bili strokovni organizatorji preteklih mednarodnih MICE srečanj na področju Slovenije.

Podatek o starosti so respondenti vnesli v vnaprej določene starostne razrede, ki so prikazani v tabeli 9. Vsi respondenti spletnega vprašalnika so bili razdeljeni v tri starostne skupine, in sicer 30–45 let (35-% delež), sledi starostni razred 46–60 let, kar predstavlja 50-% delež, ter manjši delež (15 %) starostnega razreda 61 let in več. Na podlagi ugotovljenega je razvidno, da je na spletni vprašalnik odgovorilo največ posameznikov v starostni skupini 46–60 let. To predstavlja dejstvo, da so posamezniki v tem starostnem obdobju v delovno najintenzivnejšem obdobju, ko imajo že več let delovnih izkušenj na znanstveno-raziskovalnem področju, zato se odločajo za organizacijo mednarodnih MICE srečanj in se jih največ udeležujejo.

Tabela 9: Starostna skupina slovenskih članov

Starostna skupina	Frekvenca	Delež
30–45 let	95	35 %
46–60 let	137	50 %
61 in več let	42	15 %
	274	100 %

Vir: lastno delo.

S pomočjo spletnega vprašalnika sem pridobila vpogled v znanstveno–strokovno področje delovanja posameznega respondenta. Delujejo na različnih področjih, in sicer raziskovalnih, izobraževalnih in strokovnih, pri aktivnostih, povezanih s snovanjem ali ustvarjanjem novega znanja, proizvodnih postopkov, metod in sistemov ter z vodenjem raziskovalnih projektov, vse z namenom učinkovitega prenosa vrhunskih znanj in storitev v gospodarstvo in širšo družbo.

V tabeli 10 so prikazane značilnosti vzorca spletnega vprašalnika glede na vrsto znanstveno-strokovnega področja respondentov. Največji delež respondentov deluje na področju eksaktnih in naravoslovnih znanosti, tehniških znanosti ter agrarnih (biotehniških) znanosti in predstavlja kar 39 % vseh respondentov. Sledi delež posameznikov, ki raziskujejo in delujejo v okviru medicinske znanosti (36 %), in posameznikov, ki raziskujejo na družboslovnem področju ter področju humanističnih znanosti in znanosti o umetnosti (25 %). Manjši delež respondentov spletnega vprašalnika je zaposlen na področju industrije, trgovine in poslovanja (2 %), političnega delovanja (1 %), kongresne dejavnosti (3 %) ter drugih področij in panog.

Tabela 10: Znanstveno področje slovenskih članov

Znanstveno-strokovno delovanje	Delež
Naravoslovno-tehnično področje	39 %
Medicina	36 %
Družboslovno področje	25 %
Drugo	16 %
Panoga kongresne dejavnosti	3 %
Trgovina in poslovanje	2 %
Politično področje	1 %
Skupaj	100 %

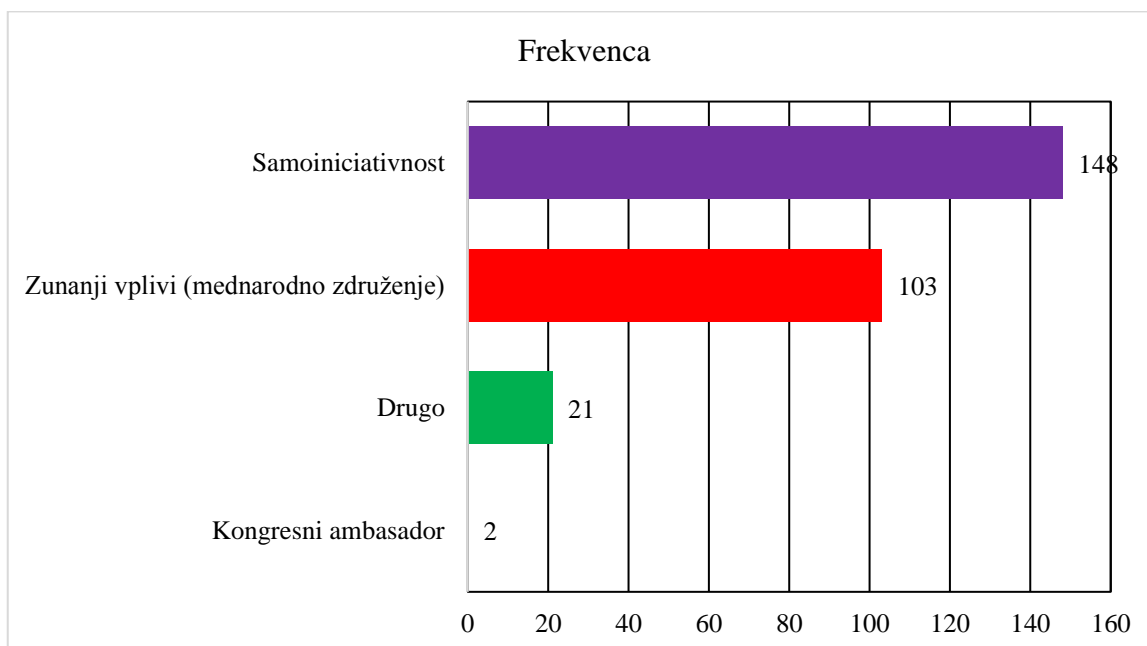
Vir: lastno delo.

Za posamezno kongresno destinacijo organizacija mednarodnih znanstvenih in strokovnih ter drugih poslovnih MICE srečanj ustvarja odlične priložnosti za mreženje, pretok znanja, inovacij in izmenjavo izkušenj ter vzpostavitev dolgoročnih mednarodnih povezav na različnih strokovnih področjih. Slovenski člani z različnih znanstveno-strokovnih področij, ki so za svoje strokovno in znanstveno delo pridobili priznanja ter so člani evropskih in mednarodnih združenj, so zato ključni pri kandidiranju za nova mednarodna MICE srečanja.

S pomočjo spletnega vprašalnika sem pridobila informacijo, na podlagi koga ali česa se slovenski člani odločajo za prevzem gostovanja in organizacije MICE srečanj, kar je razvidno s slike 11. Različna MICE srečanja pomenijo za posamezno kongresno destinacijo prednosti, kot so dvig konkurenčnosti in ugled destinacije v mednarodnem okolju.

V večini primerov se slovenski člani v različnih mednarodnih strokovnih združenjih za organizacijo in gostovanje različnih MICE srečanj v Sloveniji odločijo iz različnih razlogov. Ti so naslednji: v večini primerov samoiniciativnosti (148), sledijo zunanji vplivi (103), status in imenovanje v kongresnega ambasadorja (2) in drugi razlogi (21).

Slika 11: Grafični prikaz razlogov za organizacijo MICE srečanj

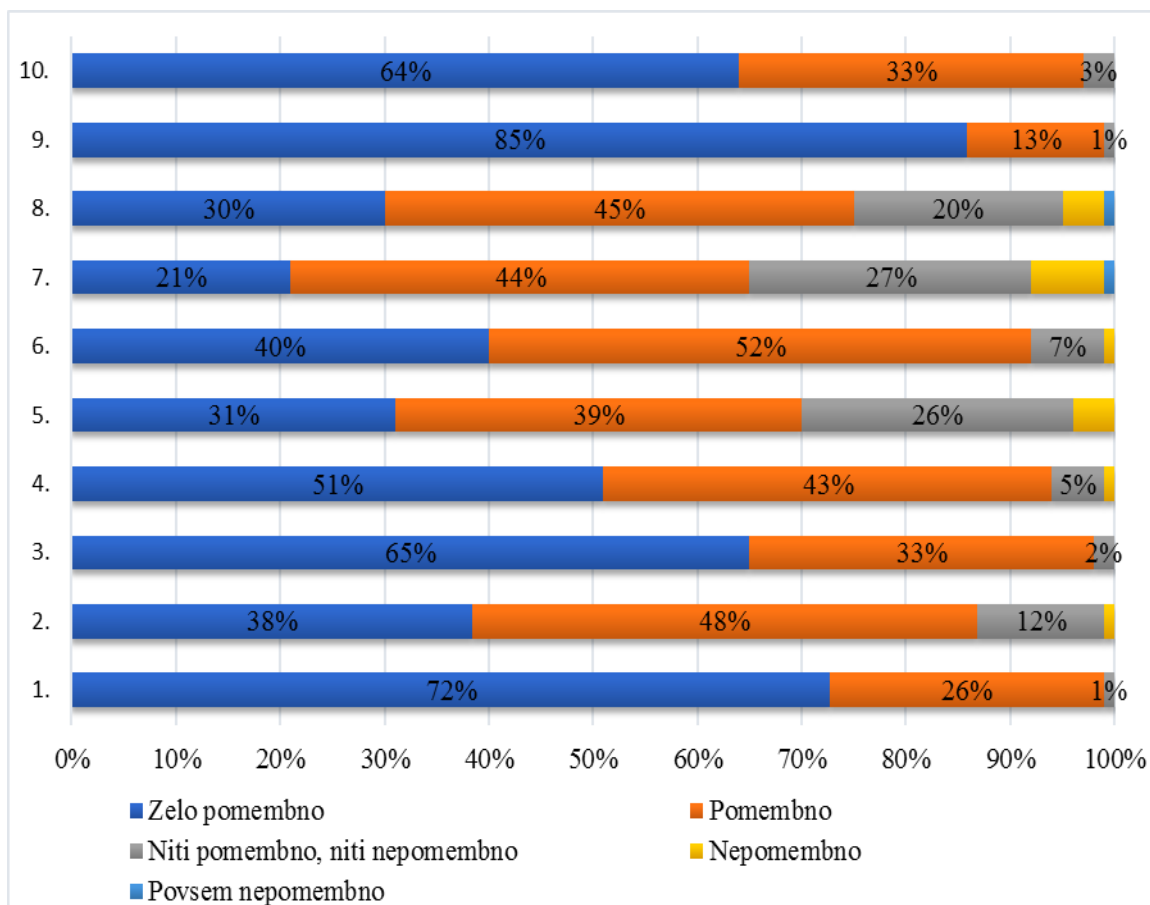


Vir: lastno delo.

V nadaljnjih vprašanjih so respondenti ocenjevali, v kolikšni meri se jim zdi pomembno/se strinjajo oz. nepomembno/se ne strinjajo s trditvami. Na voljo so imeli 5-stopenjsko Likertovo lestvico, v kateri vrednost 1 pomeni »povsem ne pomembno«/»sploh se ne strinjam« in vrednost 5 »zelo pomembno«/»popolnoma se strinjam«, ter lestvico od 1 do 10, s pomočjo katere so ocenjevali trditve in je 1 pomenila »najpomembnejše«, 10 pa »najmanj pomemben«.

Odgovori na skupino trditev, ki se nanašajo na kompetence PCO, so prikazani na sliki 12. To so pomembnost sposobnosti, znanja, zmožnosti, veščine, osebnostne lastnosti – vsi so sestavni elementi kompetenc. Predstavljajo sposobnosti, ki se nanašajo na PCO v procesu organizacije, porazdeljene pa so med deset trditev, ki so jih lahko ocenili s petimi različnimi ocenami pomembnosti.

Slika 12: Grafični prikaz odgovorov glede lastnosti oz. značilnosti PCO



Vir: lastno delo.

Trditev o strokovnosti, zanesljivosti, poštenosti in etičnosti PCO je večina (85 %) respondentov spletnega vprašalnika ocenila kot zelo pomembno, za 13 % slovenskih članov je trditev le pomembna, neopredeljene respondente spletnega vprašalnika predstavlja 1-% delež. Trditev, ki se nanaša na organizacijske izkušnje in strokovna znanja PCO, je visok delež (72 %) vseh respondentov navedlo kot zelo pomembno, 26 % vseh respondentov jo je ocenilo kot pomembno, manjši delež (1 %) odgovorov pa je ostal neopredeljen (niti pomembno niti nepomembno).

O predhodnih izkušnjah PCO na področju organizacije MICE srečanj je kar 65 % vseh respondentov spletnega vprašalnika odgovorilo, da so zelo pomembne, medtem ko se 33 % respondentov zdijo izkušnje PCO zgolj pomemben dejavnik, manjši delež (2 %) respondentov spletnega vprašalnika pa je ostal neopredeljen. Da ima PCO v procesu organizacije poleg izkušenosti tudi vodstvene sposobnosti, je zelo pomembno za kar 64 % vseh respondentov, 33 % vseh respondentov meni, da so vodstvene sposobnosti pomembne, 3 % vseh vprašanih pa jih je označilo z niti pomembno niti nepomembno.

Naloga PCO, da v postopku organizacije zagotavlja kakovostnejše storitve organizacije, je zelo pomembna za več kot polovico (51 %) vseh respondentov spletnega vprašalnika, kot pomembno je trditev označilo 43 % vseh slovenskih članov in manjši delež vprašanih (5 %)

je ostal neopredeljen. Prednost vključitve PCO v organizacijo MICE srečanja, kar predstavlja zagotavljanje boljših pogojev pri najemu namestitev, dvoran, prevozov udeležencev in drugih storitev, je kar 40 % respondentov prepoznalo za zelo pomembno v procesu organizacije MICE srečanja, medtem ko so polovici (52 %) respondentov storitve PCO le pomembne, 7-% deležu vseh sodelujočih v spletnem vprašalniku pa se zdijo niti pomembne niti nepomembne.

Poznavanje kongresne in turistične ponudbe kongresne destinacije PCO je za 38 % respondentov spletnega vprašalnika zelo pomembno, 48 % jih meni, da je to zgolj pomembno, 12 % respondentom se to ne zdi niti pomembno niti nepomembno, manjši delež (1 %) vseh odgovorov respondentov pa je nepomemben. Vodenje finančnega dela organizacije je bistvenega pomena ob zaključku MICE srečanja. Na vprašanje vodenja financ PCO je 31 % respondentov odgovorilo z zelo pomembno, 39 % vprašanih kot pomembno, niti pomembno niti nepomembno pa je označilo 26 % vseh anketirancev, medtem ko je 4 % respondentov vodenje in upravljanje financ nepomembno. Da PCO spremlja trende v kongresni panogi na svetovni ravni, je 30 % vseh respondentov ocenilo kot zelo pomembno, skoraj polovici (45 %) vprašanih se zdi le pomembno, medtem kot je 20 % respondentov neopredeljenih (niti pomembno niti nepomembno) ter nepomembno 4-% deležu slovenskih članov v mednarodnih združenjih.

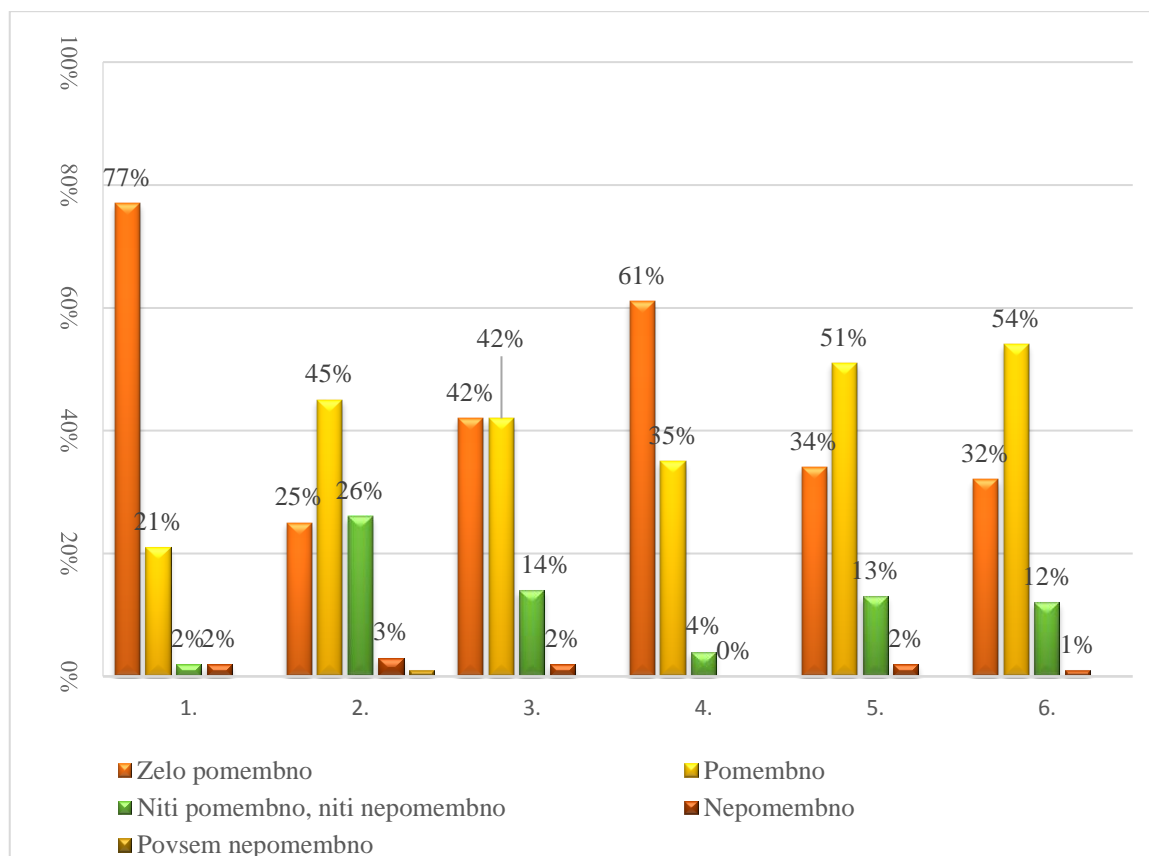
Za PCO je bistvenega pomena stalno in dodatno izobraževanje na seminarjih in drugih MICE srečanjih ter možnost izobraževanja v tujini z namenom dviganja standardov v panogi. Dvig standardov v kongresni panogi je za 22 % respondentov zelo pomemben, medtem ko skoraj polovica vprašanih (44 %) razume izobraževanje kot pomembno dejavnost PCO. Neopredeljenih glede tega vprašanja je 27 % respondentov, 7-% delež odgovorov v spletnem vprašalniku je opredeljenih z nepomembno.

Slika 13 prikazuje rezultate, porazdeljene med šest trditev o organizacijskih storitvah, ki so bistvenega pomena pri organizaciji MICE srečanja in se nanašajo na PCO. Iz pridobljenih rezultatov, ki se navezujejo na oceno splošne in organizacijske izvedbe mednarodnega MICE srečanja, vidimo, da slovenski člani v veliki meri zaupajo sposobnosti PCO.

V povezavi s trditvijo o splošni in organizacijski izvedbi mednarodnega MICE srečanja je visok delež (77 %) vseh respondentov storitve PCO ocenil kot zelo pomembne, le 21 % vseh udeležencev jih je ocenilo kot pomembne, 2 % reševalcev spletnega vprašalnika pa jih je ocenilo z niti pomembno niti nepomembno. Delo PCO, ki se nanaša na organizacijo in izvedbo razstave, je 25 % respondentov označilo kot zelo pomembno, skoraj polovica (45 %) vseh udeležencev pa kot pomembno, 26 % udeležencev spletnega vprašalnika je ostalo neopredeljenih, 3 % vseh udeležencev ankete je to delo ocenilo kot nepomembno ter 1 % vseh vprašanih je mnenja, da je vključitev razstave v MICE srečanje povsem nepomembno. Trditev, da je storitev organizacije in pridobivanje sponzorjev s strani PCO bistvenega pomena za MICE srečanja s finančnega vidika, so anketiranci ocenili kot zelo pomembno

(42 %) in pomembno (42 %), 14-% delež vprašanih pa je odgovoril, da so neopredeljeni. Na podlagi tega vidimo, da predstavlja bistveno storitev organizacije.

Slika 13: Grafični prikaz odgovorov o organizacijskih storitvah PCO



Vir: lastno delo.

Postopki prijav in registracija udeležencev je vsakokratna storitev PCO na MICE srečanju. Več kot polovica udeležencev spletnega vprašalnika (61 %) je to ocenila kot zelo pomembno, 35 % vseh udeležencev se zdi ta storitev pomembna, 4 % vseh vprašanih so ostali neopredeljeni glede tega vprašanja.

Storitev organizacije hotelskih namestitev predstavlja delo PCO na vsakem kongresu in je bistvenega pomena za udeležence. 34 % vseh udeležencev v spletnem vprašalniku je hotelske namestitve ocenilo kot zelo pomembno storitev, več kot polovici (51 %) respondentov organizacija namestitev predstavlja pomembno, manjšemu deležu (13 %) respondentov pa niti pomembno niti nepomembno storitev.

Vodenje in upravljanje celotnega družabnega programa in drugih spremljajočih dogodkov na MICE srečanju je pomembno z vidika udeležencev, saj je 32 % vseh vprašanih to ocenilo kot zelo pomemben vidik MICE srečanja, kot pomemben del ga ocenjuje več kot polovica

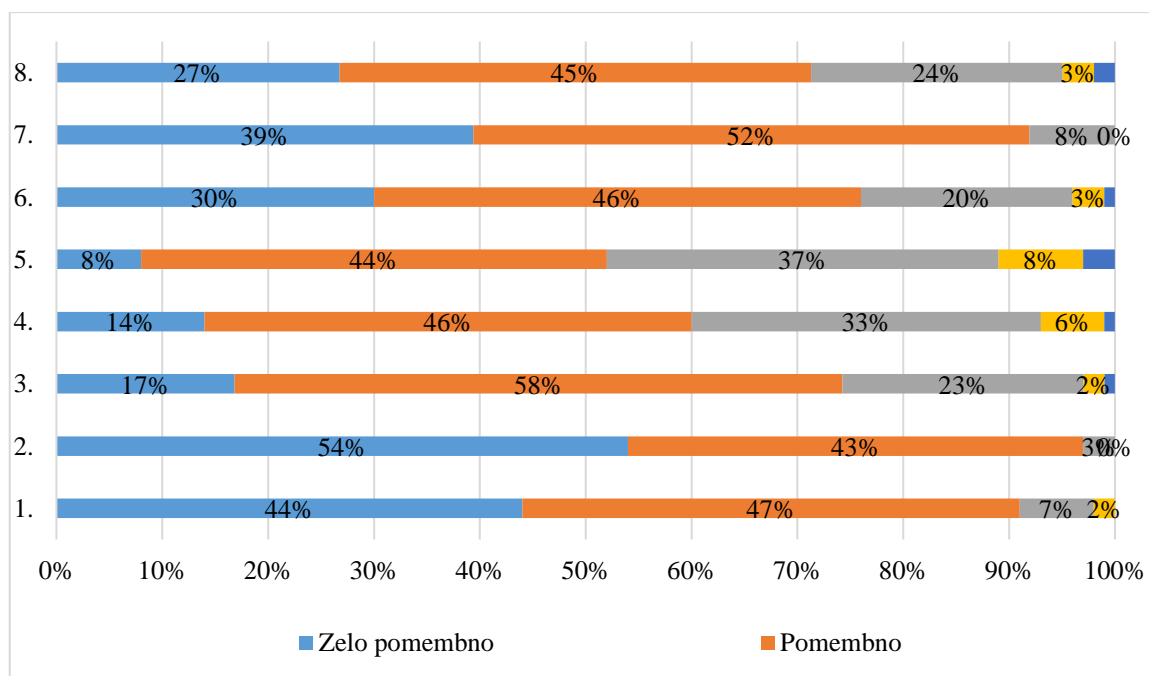
(54 %) vprašanih, 12 % vseh vprašanih pa se glede pomembnosti družabnega programa ni opredelila (niti pomembno niti nepomembno).

Iz slike 14, na kateri so prikazane trditve, ki jih štejemo v skupino posameznih storitev svetovanja PCO, vidimo, da je svetovanje in vključenost PCO pri posamezni storitvi izjemnega pomena za končnih uspeh mednarodnega MICE srečanja.

Pri vprašanju, ki se nanaša na izbiro destinacije MICE srečanja in mesto z odgovarjajočimi kapacitetami, je 44 % vseh respondentov odgovorilo, da je to zelo pomembno, 47 % pa pomembno, 7-% delež pa ostaja neopredeljenih v okviru tega vprašanja. Kar zadeva vrsto in kakovost storitev PCO, je več kot polovica (54 %) vprašanih delo navedla kot zelo pomembno, 43-% delež vprašanih kot pomembno, le manjši delež (3 %) je neopredeljenih.

Zanimiva vsebina spremljevalnega programa MICE srečanja se 17 % respondentov zdi zelo pomembna, z oceno pomembno je le-to ocenilo 58 % vseh vprašanih, medtem ko je 23-% delež respondentov ostal neopredeljen. Storitve vsebine obkongresnega programa za udeležence MICE srečanja je skoraj polovica (46 %) vprašanih ocenila kot pomembno, z oceno zelo pomembno pa le 14 % vseh vprašanih, medtem ko je 33 % respondentov neopredeljenih.

Slika 14: Grafični prikaz odgovorov o storitvah svetovanja PCO



Vir: lastno delo.

Sodelovanje in koordinacija storitev PCO in storitev podizvajalcev je bistvenega pomena za MICE srečanja. Iz rezultatov vidimo, da skupno sodelovanje 30 % sodelujočih v spletnem

vprašalniku omenja kot zelo pomembno, 46 % respondentov ga ocenjuje kot pomembno, 20-% delež respondentov pa je neopredeljenih.

Na vprašanje o pomembnosti vsebine programa za spremljevalce MICE srečanja največji delež (44 %) predstavljajo respondenti, ki jim je to pomembno, sledijo neopredeljeni (37 %) respondenti, manjši delež (8 %) pa predstavljajo respondenti z oceno zelo pomembno.

PCO v postopku organizacije MICE srečanja s svojimi večletnimi izkušnjami sodeluje s praktičnimi nasveti. Iz rezultatov vidimo, da je 39 % vprašanih to ocenilo kot zelo pomembno, 52 % respondentov spletnega vprašalnika vidi svetovanje PCO kot pomembno vključenost, 8-% delež vprašanih pa je to storitev ocenil z oceno niti pomembno niti nepomembno.

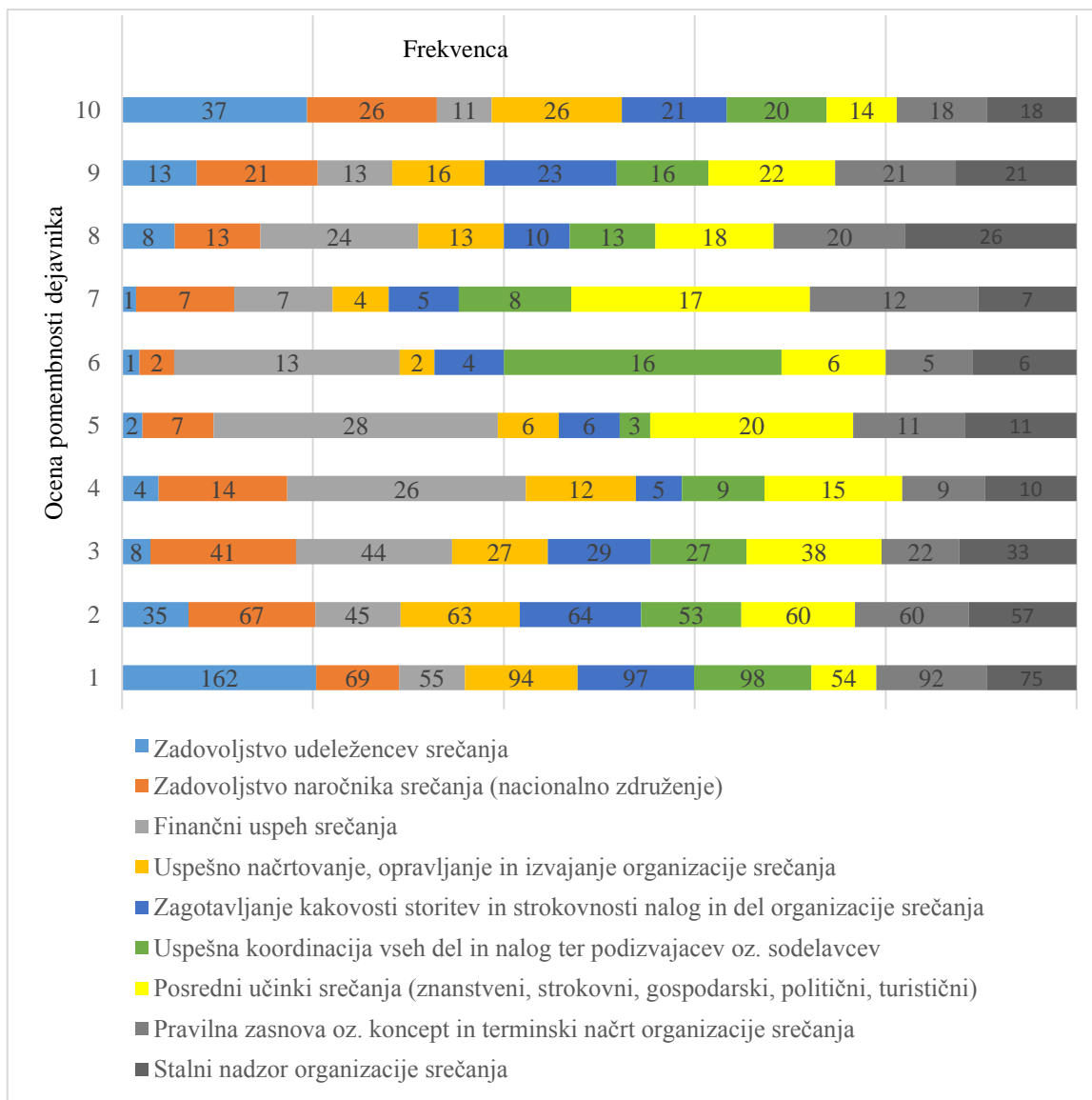
Finančno in davčno svetovanje PCO pri MICE srečanjih je 27 % vprašanih ocenilo kot zelo pomembno storitev, 45-% delež predstavljajo respondenti z oceno pomembno, 24 % respondentov pa je glede storitve finančnega in davčnega svetovanja ostalo neopredeljenih.

Slika 15 prikazuje odgovore na vprašanja o storitvah PCO oz. kateri dejavniki vplivajo na uspeh MICE srečanja. Bistvo uspeha MICE srečanja je prav tako za pobudnika MICE srečanja kot tudi za udeležence mednarodnega MICE srečanja ter samega PCO. S pomočjo podanih ocen od 1 do 10, kjer ocena 1 pomeni najpomembnejši dejavnik, ocena 10 pa najmanj pomemben, so slovenski člani ocenjevali storitve PCO, ki vplivajo na uspeh. Naloga PCO je, da vse navedene trditve v postopku organizacije MICE srečanja opravi najboljše in s tem zagotovi uspeh vsem sodelujočim. Uspeh MICE srečanja predstavljajo zadovoljni udeleženci, kar pomeni tudi številne multiplikativne učinke in visoko turistično potrošnjo.

Kot najpomembnejši dejavnik uspeha MICE srečanja več kot polovica (162) slovenskih članov, vključenih v spletnem vprašalniku, ocenjuje zadovoljstvo udeležencev srečanja, saj se bodo zadovoljni udeleženci le tako ponovno vrnili na kongresno destinacijo. Da je pri končnem uspehu MICE srečanja bistvenega pomena zadovoljstvo pobudnika MICE srečanja predvsem pošteno in odgovorno sodelovanje vseh drugih deležnikov, je 69 respondentov ocenilo z oceno 1 kot najpomembnejši dejavnik, 67 vprašanih pa z oceno 2.

Večina slovenskih članov v mednarodnih strokovnih združenjih se v spletnem vprašalniku strinja, da je finančni uspeh MICE srečanja eden pomembnejših dejavnikov tega srečanja. To je v spletnem vprašalniku 55 posameznikov ocenilo z oceno 1, sledi 45 posameznikov z oceno 2 ter 44 respondentov z oceno 3, torej da je naloga PCO uspešno načrtovanje, upravljanje in izvajanje organizacije MICE srečanja, meni večina vprašanih (55 %).

Slika 15: Grafični prikaz odgovorov na storitve uspeha PCO



Vir: lastno delo.

Da je naloga PCO uspešno načrtovanje, upravljanje in izvajanje organizacije MICE srečanja, je ocenilo 94 vprašanih z oceno 1 ter 63 posameznikov z oceno 2.

Eden od pomembnih dejavnikov uspešno organiziranega MICE srečanje je zagotavljanje kakovosti storitev in strokovnosti nalog ter del organizacije MICE srečanja, kar se nanaša na PCO, so navedli respondenti v spletnem vprašalniku, in sicer 97 vprašanih je to ocenilo kot najpomembnejši dejavnik (1), oceno 2 je podalo 64 posameznikov, kar v celoti predstavlja 61-% delež.

Da PCO v postopku organizacije MICE srečanja uspešno koordinira vsa dela in naloge ter podizvajalce oz. sodelavce, zato da bi si MICE srečanje udeleženci in drugi vtisnili v dober spomin, meni več kot polovica vprašanih. Iz spletnega vprašalnika vidimo, da je to kot

najpomembnejši dejavnik z oceno 1 ocenilo 98 posameznikov (37 %), 53 posameznikov pa podalo oceno 2 (20 %).

Pomemben dejavnik uspeha so posredni učinki MICE srečanja, med katere štejemo znanstvene, strokovne, gospodarske, politične, turistične učinke na kongresni destinaciji. V spletnem vprašalniku 54 posameznikov posredne učinke ocenjuje kot najpomembnejši dejavnik (20 %), 60 posameznikov (23 %) pa jih ocenjuje z oceno 2. Slovenski člani mednarodnih strokovnih združenj s svojim vplivom pripeljejo MICE srečanje.

Da mora PCO narediti pravilno zasnovo oz. koncept in terminski načrt organizacije MICE srečanja, je prav tako eden od najpomembnejših dejavnikov uspeha MICE srečanja. V spletnem vprašalniku je 92 respondentov to trditev označilo kot najpomembnejši dejavnik (1), medtem ko ji je oceno 2 namenilo 60 posameznikov.

Da MICE srečanje od začetka do konca poteka nemoteno, mora imeti PCO stalni nadzor nad potekom organizacije MICE srečanja, kar je bistvenega pomena za uspeh samega srečanja. Na podlagi spletnega vprašalnika je ugotovljeno, da 75 respondentov (28 %) to ocenjuje kot najpomembnejši dejavnik uspeha z oceno 1 ter 57 posameznikov (22 %) kot enega najpomembnejših dejavnikov uspeha MICE srečanja z oceno 2.

Zadnje vprašanje v vprašalniku vidimo na sliki 16, kjer so predstavljene različne koordinacijske storitve, kar zahteva veliko živega dela in odgovornosti PCO pri organizaciji mednarodnega MICE srečanja, ter pomembnost posamezne storitve.

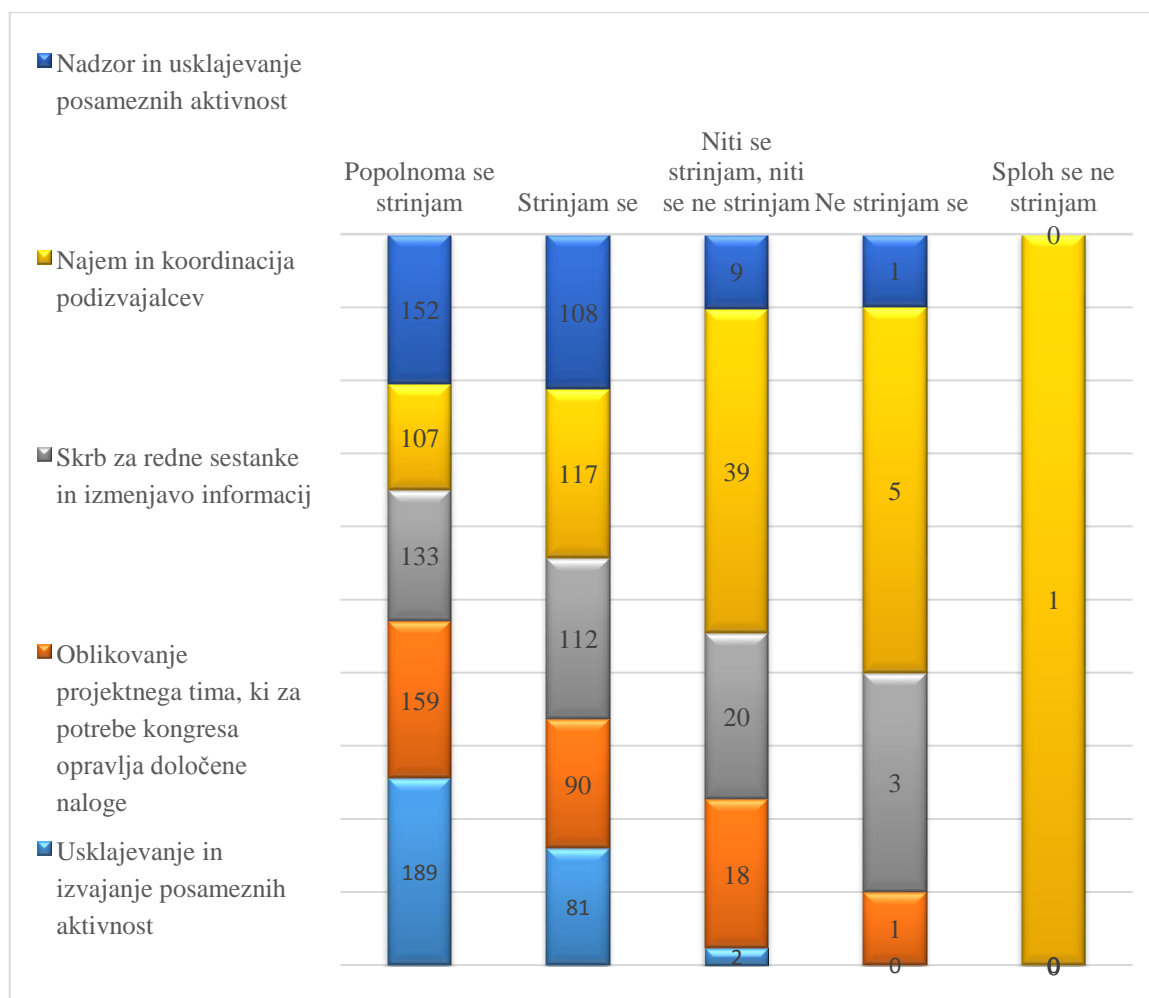
Da v procesu organizacije MICE srečanja PCO usklajuje in izvaja posamezne aktivnosti, se 69 % vseh respondentov (189) spletnega vprašalnika popolnoma strinja, 30 % respondentov (81) pa se zgolj strinja.

PCO je prav tako zadolžen za oblikovanje projektnega tima, s čimer se 159 posameznikov, torej več kot polovični delež vprašanih (59 %), popolnoma strinja ter 34-% delež respondentov (90) strinja.

S trditvijo, da je pomembna naloga PCO tudi skrb za redne sestanke in izmenjavo informacij, se popolnoma strinja 133 posameznikov (50 %) oz. polovica vprašanih, nekaj manj kot polovični delež (42 %) udeležencev spletnega vprašalnika (112) pa se le strinja.

PCO za organizacijo MICE srečanja vključuje in najema le preverjene podizvajalce ter jih koordinira, saj večletno sodelovanje zagotavlja boljše pogoje in zanesljivejše delovanje. Z navedeno trditvijo se je popolnoma strinjalo 40 % respondentov (107) spletnega vprašalnika, medtem ko se 43 % vprašanih (117) z njo le strinja.

Slika 16: Odnos anketirancev glede storitev koordinacije PCO



Vir: lastno delo.

S trditvijo o nadzoru in usklajevanju posameznih aktivnosti koordinacije PCO se več kot polovični delež (56 %) posameznikov (112) popolnoma strinja, 108 respondentov pa se s trditvijo strinja, kar predstavlja 40-% delež vključenih v spletni vprašalnik.

5 DISKUSIJA

V analizo je bilo zajetih 274 ustrezno izpolnjenih spletnih vprašalnikov, kar predstavlja 23,30 % celotne populacije. Analiza podatkov, pridobljenih s spletnim vprašalnikom, pokaže, da so se respondenti spletnega vprašalnika lotili zelo resno, saj so bili vsi vprašalniki ustrezno izpolnjeni.

Analiza socio-demografskih podatkov pokaže, da so se vsi, ki so v celoti izpolnili spletni vprašalnik, opredelili. Od celotne populacije (n = 1176), ki je prejela spletni vprašalnik, je na vsa vprašanja odgovorilo 274 posameznikov, od katerih 51-% delež predstavljajo ženske

ter nekaj manjši, 49-% delež moški. Največ oz. polovica (50 %) posameznikov spada v starostno skupino 46–60 let, nato sledi starostna skupina 30–45 let v deležu 35 %, iz česar sklepamo, da posameznike, ki delujejo v mednarodnem okolju, predstavlja srednja generacija znanstvenikov v starosti od 30 do 60 let. Med respondenti je visok delež (39 %) tistih, ki delujejo oz. so zaposleni na naravoslovno-tehničnem področju, sledi medicina z 39-% deležem, družboslovje s 25 % in drugi. Pobudniki mednarodnih MICE srečanj v Sloveniji se za organizacijo teh odločijo v večini primerov tako, da sami izrazijo interes za pripravo in organizacijo MICE srečanja (54 %), sledi 38-% delež posameznikov, za katere je značilno, da posledično vplivajo na druge (npr. mednarodno strokovno združenje) z namenom organizacije MICE srečanja, ter kongresni ambasadorji.

Analiza drugega dela vprašalnika temelji na oceni različnih storitev PCO (kompetence, PCO, organizacijske storitve, storitve svetovanja, dejavniki uspeha MICE srečanja in koordinacijskih storitev) v postopku organizacije MICE srečanja. PCO je ključni člen pri organizaciji kongresov, konferenc in drugih vrst MICE srečanj. Njegovo področje delovanja je zelo široko in nudi pobudniku celovito tehnično pomoč za izvedbo še tako zahtevnih srečanj. Z vidika kompleksnosti tehničnih kongresnih storitev je pomemben člen med ponudniki in podizvajalci kongresnih kapacitet in storitev ter pobudniki kongresnih storitev.

Pri analiziranju kompetenc PCO lahko ugotovimo, da slovenskim članom veliko pomenijo organizacijske izkušnje in strokovna znanja PCO, saj je kar 72 % respondentov spletnega vprašalnika odgovorilo, da je to zelo pomembno v procesu organizacije in izbire PCO. Med pomembne lastnosti PCO, ki jih slovenski člani ocenjujejo z zelo pomembno (64 %), spadajo tudi vodstvene sposobnosti PCO, kar je bistvenega pomena. Da ima PCO izkušnje na področju organizacije MICE srečanj, se zdi 65 % slovenskih članov zelo pomembno. PCO z večletnimi izkušnjami, lahko trdimo, predstavlja garancijo za uspeh MICE srečanja.

Pri vprašanju o organizacijskih storitvah mednarodnega MICE srečanja sem zasledila, da se 77 % respondentov zdi zelo pomembno, da PCO poskrbi za splošno in organizacijsko izvedbo mednarodnega MICE srečanja, 61 % vseh vprašanih je bilo prav tako zelo pomembno, da PCO vodi postopke prijavn in registracij ter da pridobi in poskrbi za sponzorje (42 %), medtem ko so pri ostalih storitvah respondenti izbirali druge ponujene odgovore.

Pri analizi vprašanja o sklopu storitev svetovanja PCO ugotavljam, da največ respondentov spletnega vprašalnika ocenjuje in uporablja storitve, kot sta vrsta in kakovost, in te so zelo pomembne za 54 % vprašanih, medtem ko 44 % vprašanih označuje za zelo pomembno pomoč PCO pri izbiri kraja in mesta z odgovarjajočimi kapacitetami, prav tako so 39 % respondentov zelo pomembni praktični nasveti pri organizaciji. Ostale storitve svetovanja PCO respondenti v večjem deležu ocenjujejo kot pomembne.

Najpomembnejši dejavniki uspeha, pri katerih ima velik vpliv PCO, so pri končnem uspehu različni. 73 % respondentov je kot najpomembnejši dejavnik uspeha navedlo zadovoljstvo

udeležencev MICE srečanja, med najpomembnejše dejavnike uspeha, ki jih 61 % vprašanih ocenjuje z zelo pomembno, prištevajo tudi zagotavljanje kakovosti storitev in strokovnosti nalog ter del organizacije MICE srečanja. 60 % respondentov trdi, da je uspešno načrtovanje, upravljanje in izvajanje organizacije MICE srečanja tudi eden od najpomembnejših dejavnikov uspeha MICE srečanja.

Analiza zadnjega vprašanja vključuje koordinacijske storitve PCO. Pri tej analizi o opravljenem delu lahko ugotovimo, da se 69 % respondentov popolnoma strinja s storitvijo usklajevanja in izvajanja posameznih aktivnosti, prav tako se 59 % vprašanih popolnoma strinja s storitvijo oblikovanja projektnega tima, ki za potrebe kongresa opravlja določene naloge. Visok delež (56 %) vprašanih se popolnoma strinja, da PCO opravi nadzor in uskladi posamezne aktivnosti v procesu organizacije MICE srečanja.

5.1 Interpretacija rezultatov

Na podlagi raziskave bom odgovorila na raziskovalna vprašanja, ki sem jih izoblikovala na začetku magistrskega dela. Pri interpretaciji rezultatov se osredotočam na razlago odgovorov v luči postavljenih raziskovalnih vprašanj. Postavila sem temeljno raziskovalno vprašanje in dve raziskovalni vprašanji.

Raziskovalno vprašanje 1: Kateri so bistveni elementi organizacije MICE srečanj: kompetence PCO, pomembnost organizacijskih storitev, storitve koordinacije in svetovanje PCO?

Glede na rezultate raziskave ugotavljam, da so vsi bistveni elementi organizacije MICE srečanja zelo povezani z vključitvijo PCO v sam proces. Na podlagi odgovorov respondentov sem ugotovila, da slovenski člani poznajo vse vidike in dejavnike ter zelo cenijo vlogo in delo PCO ter v večini primerov poudarjajo, da je PCO zelo pomemben oz. se strinjajo z njegovo prisotnostjo že na samem začetku pri načrtovanju MICE srečanja. Predpostavljam, da bi se v primeru organizacije MICE srečanja tudi sami verjetno odločili za vključitev PCO v sam proces. PCO v procesu organizacije vodi, upravlja, izvaja posamične storitve organizacije in s tem zagotavlja uspeh z vidika pobudnika, torej za udeležence in tudi za organizatorje.

Raziskovalno vprašanje 2: Kakšna so stališča PCO v zvezi z vlogo pri organizaciji MICE srečanja?

PCO ali načrtovalec MICE srečanj strokovno vodi in uresničuje organizacijo mednarodnega MICE srečanja. Stališče PCO je, da srečanje upravlja in vodi na profesionalen način, kar vključuje pravočasnost, učinkovitost, finančno odgovornost in dobro upravljanje. V postopku načrtovanja MICE srečanja svetuje oz. deluje za interese organizatorjev oz. pobudnikov s storitvami tehnične organizacije. Na podlagi podanih odgovorov ankete

ugotavljam, da so vsi respondenti odgovorili na vprašanja in so v veliki meri poudarjali ter prepoznali stališča PCO.

5.2 Priporočila za prakso

Vse večje število mednarodnih strokovnih združenj pomeni tudi večje število mednarodnih MICE srečanj, zato je pomembno, da se k odločanju za organizacijo mednarodnega MICE srečanja na svojih gostiteljskih kongresnih destinacijah v večji meri spodbuja svoje člane iz lokalnih združenj. Na podlagi spletnega vprašalnika ugotavljam, da se slovenski člani v večini odločajo samoiniciativno, poleg tega pa vključijo tudi PCO, kar v empiričnem delu tudi potrdim.

Slovenski člani v mednarodnih strokovnih združenjih si v procesu organizacije mednarodnih MICE srečanj olajšajo delo z najemom PCO, zato da se lahko ukvarjajo le s strokovnim oz. znanstvenim delom organizacije srečanja. Priporočilo članom za nadaljnje delo je, da pri opravljanju nalog in zadolžitev organizacije MICE srečanja zaupajo posameznikom oz. organizacijam, ki so jim primarno področje dela večletne organizacijske storitve, ter tako posvetijo več svojega časa, energije in pozornosti svoji strokovni dejavnosti, kar sem dokazala na primeru vprašanj organizacije MICE srečanja.

Zidanski (2016a, str. 162) meni, da PCO pri nas nima pravega statusa in je zato nepriznan in premalo cenjen kot najodgovornejši člen v organizacijski verigi, zato nadalje priporočam, da slovenski člani prepoznavajo delovanje in se osredotočajo na cilje oz. priporočila o delovanju in prepoznavnosti PCO (IAPCO Secretariat, 2009, str. 2), ki so naslednji:

- boljša prepoznavnost poklica PCO v prihodnosti;
- PCO mora nadaljevati in vzdrževati visoke standarde pri vodenju in upravljanju organizacije MICE srečanj, kot so kongresi, konference in druga mednarodna in državna srečanja ali posebni dogodki;
- PCO mora spodbujati izvajanje proučevanja tako teoretičnih kot praktičnih vidikov organizacije mednarodnega MICE srečanja;
- izvesti raziskovalno delo v zvezi z vsemi problemi, s katerimi se PCO srečujejo pri organizaciji mednarodnih MICE srečanj ter pri iskanju in predstavitvi ustreznih rešitev;
- vzpostavljanje in vzdrževanje čim učinkovitejših odnosov z ostalimi kongresnimi mednarodnimi organizacijami;
- obiskovanje in izobraževanje s pomočjo raznovrstnih kontaktov;
- spodbuditi organizatorje kongresov, konferenc, drugih mednarodnih in državnih srečanj, naj poiščejo pomoč uglednih PCO;
- spodbujati čim večjo izmenjavo idej in izkušenj med PCO.

5.3 Prispevki raziskave

Raziskava je bila izvedena na vzorcu različnih profilov strokovnjakov, ki so slovenski člani v mednarodnih strokovnih združenjih ter poznajo naloge in storitve PCO v postopku organizacije mednarodnih MICE srečanj. Glede na vsebino empirične raziskave, metode dela in načina prikazovanja je možna in smiselna ponovitev raziskave v novem časovnem obdobju in s tem primerljivost podatkov ter možnost spremljanja in napovedovanja trendov na področju delovanja PCO.

Celotna raziskava je pomembna tako za ponudnike kongresno-turističnih storitev kot tudi pobudnike kongresnih povpraševanj ter za različne organizacije, zavode, inštitute in druge akterje, ki se ukvarjajo s proučevanjem oz. delujejo na slovenskem tržišču in v delu mednarodnega kongresnega tržišča. Na podlagi tega lahko spremenijo in izboljšajo bistvene elemente sodelovanja in delovanja, ki vplivajo na kongresno-turistični trg, predvsem pa mnenja o PCO v Sloveniji. Rezultati raziskave so koristni tako z akademskega kot s strokovnega in praktičnega vidika.

Cilj raziskovalne analize je bil tudi pridobiti mnenja slovenskih članov v mednarodnih strokovnih združenjih o delovanju PCO ter druge značilnosti respondentov.

Prispevek k znanosti je tudi v tem, da posegam na še neobdelano področje kongresne panoge in analiziram vlogo PCO, do sedaj je bilo namreč izvedenih izjemno malo podobnih raziskav in analiz. S tem sem prispevala smernice za izboljšanje stanja na področju vodenja in upravljanja PCO pri organizaciji mednarodnih MICE srečanj.

5.4 Omejitve raziskave in možnost nadaljnjih raziskav

Pri pisanju magistrskega dela sem se spopadala z nekaterimi omejitvami, ki se nanašajo na metodološki vidik in vsebinski okvir. Časovne omejitve se nanašajo na zasedenost in obremenjenost slovenskih članov. Spletni vprašalnik je bil na spletu aktiven tri mesece, in sicer od maja do avgusta, torej v času njihove največje zasedenosti (npr. udeležba na kongresih, konferencah in drugih mednarodnih MICE srečanjih ter druge poslovne oz. službene obveznosti doma in v tujini). Tako sem zagotovila odgovore tudi od tistih članov, ki so bili odsotni oz. niso imeli časa za izpolnjevanje spletnega vprašalnika.

Metodološke omejitve se nanašajo na subjektivni pogled slovenskih članov pri izpolnjevanju spletnega vprašalnika oz. na obravnavano problematiko. Interpretacija podatkov empirične študije s strani raziskovalca lahko pri predstavitvi rezultatov prav tako postane subjektivna. Vsebinske omejitve so povezane s teoretičnim delom magistrskega dela, v katerem so uporabljeni primarni in sekundarni viri o delovanju PCO in kongresne panoge, omejitve pa sem skušala preseči z uporabo različne literature in virov.

Omejitev pri nadaljnjem raziskovanju je bila tudi ta, da v Sloveniji nimamo javno dostopnih podatkov o članstvu v mednarodnih strokovnih združenjih. Če bi jih imeli, pa velja varovanje osebnih podatkov. Vsako mednarodno strokovno združenje svoje članstvo lahko zamenja vsako leto, na štiri leta oz. odvisno od politike tako mednarodnega kot lokalnega strokovnega združenja.

Ker raziskava oz. spletni vprašalnik o vlogi PCO ni imel možnosti podajanja komentarjev pri posameznem sklopu trditev, sem zaznala različna mnenja ob koncu reševanja spletnega vprašalnika, saj so mi anketiranci poslali sporočilo o izpolnjenem spletnem vprašalniku ter izrazili interes za pridobitev končnih rezultatov. Torej bi bilo v prihodnje smiselno opraviti podrobnejšo raziskavo o vlogi PCO. Tovrstne ugotovitve bi natančneje pokazale mnenja o poznavanju delovanju PCO v procesu organizacije, kjer bi določenim ustanovam, organizacijam, zavodom in drugim, ki se ukvarjajo s proučevanjem PCO in kongresno panogo služile za nadaljnjo strokovno raziskovanje. Še bolj zanimivo bi bilo ugotoviti, ali obstajajo razlike med PCO, ki so pridobili certifikat, in tistimi, ki certifikata ustreznosti (kongresni standardi) nimajo. Predvsem pa poudarjam, da bi bilo v prihodnje na področju raziskovanja vloge PCO pri njegovih uporabnikih storitev smiselno poleg kvantitativnih metod uporabiti tudi kvalitativne oz. kombinacijo obeh. Pri tem se morajo osredotočati na temeljne razloge za zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo slovenskih članov pri vključitvi PCO v organizacijo MICE srečanja.

SKLEP

Glede na to, da je organizacija mednarodnega MICE srečanja zelo zahtevna naloga, in ne glede na to, ali MICE srečanje šteje od nekaj sto do nekaj tisoč udeležencev, se navadno veliko organizatorjev odloči, da izbere PCO. Namen magistrskega dela je ovrednotiti delovanje in vlogo PCO na področju kongresne panoge ter prikazati potek organizacije mednarodnega MICE srečanja. Dober PCO medsebojno povezuje vse pomembnejše interesne skupine z namenom pospeševanja komunikacije in izmenjave znanja. Zaradi vse večjih sprememb na področju organizacije mednarodnih MICE srečanj in poslovnega turizma sta od začetka do danes zaznana hiter in nenaden razvoj ter razširjena uporaba tehnologije in profesionalnost storitev. Tako je PCO danes postal svetovalec na več ravneh poslovanja in ni več le ponudnik logističnih storitev.

Kongresna panoga, med katero štejemo organizacijo mednarodnih MICE srečanj, je v svetu in pri nas v stalnem porastu. Panoga močno vpliva na ustvarjanje podobe države gostiteljice. Mednarodnih MICE srečanj se udeležujejo vodilni predstavniki stroke. Država ali mesto, ki gosti tovrstno srečanje, pridobi neponovljivo priložnost za MICE srečanje vodilnih mednarodnih predstavnikov znanstvenih strok z najnovejšimi dosežki. Poleg finančnih učinkov na lokalni gospodarski razvoj učinek srečanje močno vpliva tudi psihološko in politično.

S teoretičnim in raziskovalnim delom sem odgovarjala na temeljno raziskovalno vprašanje, ki se glasi: Kakšna je vloga PCO v postopku organizacije mednarodnega MICE srečanja? S pomočjo analize teoretskih in strokovnih člankov ter empirične raziskave na primeru slovenskih članov v različnih mednarodnih strokovnih združenjih o vlogi PCO oz. njegovih storitev v procesu organizacije MICE srečanja sem na podlagi vseh podatkov in informacij ter osebnih spoznanj, ki sem si jih pridobila in ustvarila med izvedbo spletnega vprašalnika, ugotovila, da je vloga PCO v postopku organizacije bistvenega pomena. Na podlagi pridobljenih rezultatov sklepam, da slovenski člani s svojimi odgovori v večini primerov razumejo vlogo PCO kot zelo pomembno oz. se z njihovim pomenom popolnoma strinjajo. S tem ko strokovni organizator MICE srečanj kot tehničnega organizatorja vključi PCO, razbremeni sebe, da lahko nameni večjo pozornost znanstveno-strokovnemu delu MICE srečanja. Na podlagi rezultatov lahko sklenem, da organizatorji dajejo velik pomen PCO in sodelovanju z njimi.

Raziskava magistrskega dela je prinesla ključne ugotovitve o vlogi PCO, ki so del organizacije mednarodnega MICE srečanja, ter spoznanje, kakšno je zavedanje slovenskih članov o tem. Po temeljiti analizi lahko ugotovimo, da:

- je največ slovenskih članov, ki organizirajo MICE srečanja, ženskega spola;
- je večina članov v starostni skupini 46–60 let, za katero je značilno, da se najpogosteje udeležuje in organizira mednarodna MICE srečanja;
- je največ članov različnih profilov in delujejo znotraj naravoslovno-tehničnega ter medicinskega področja;
- se odločijo organizirati mednarodno MICE srečanje v Sloveniji na podlagi samoiniciativne pobude posameznika,;
- vključijo PCO oz. se za sodelovanje z njim odločijo in da se jim zdijo zelo pomembne predhodne organizacijske izkušnje in strokovna znanja ter izkušnje na področju organizacije MICE srečanj;
- so bodoči strokovni organizatorji mnenja, da so pri odločitvi za vključitev PCO pomembna splošna in organizacijska izvedba mednarodnega MICE srečanja ter postopki prijav in registracija udeležencev;
- da člani med najpomembnejšimi storitvami v okviru storitev svetovanja PCO vidijo vsebino spremljevalnega programa MICE srečanja ter svetovanje pri izbiri kraja in mesta srečanja z vsemi odgovarjajočimi kapacitetami;
- med najpomembnejše dejavnike uspeha MICE srečanja štejejo zadovoljstvo udeležencev srečanja ter uspešno načrtovanje, upravljanje in izvajanje organizacije;
- se člani popolnoma strinjajo, da so usklajevanje in izvajanje posameznih aktivnosti ter oblikovanje projektnega tima, ki za potrebe MICE srečanja opravlja naloge, bistveni storitvi koordinacije PCO.

V prvem delu magistrskega dela sem opredelila kongresno panogo in profesionalnega kongresnega organizatorja. Poleg tega sem opisala njegove storitve. Različni avtorji navajajo različne opredelitve, vendar obstaja enotnost glede pobudnikov, prizorišč in drugih zahtev ter enotnost glede prednosti sodelovanja s PCO. Prednosti sodelovanja s PCO je za pobudnika več, med drugimi so prihranek časa in denarja, poznavanje lokacije in odgovornih oseb, poznavanje procesa organizacije MICE srečanja in druge. Mednarodna MICE srečanja, organizirana s pomočjo PCO, zagotavljajo najvišjo kakovost storitev pri tej dejavnosti, saj pomenijo koristi za pobudnika.

LITERATURA IN VIRI

1. Abdelmassih, K. & Arendt, S. W. (2020). Menu development for meetings and events: an opportunity for conveying cultural diversity and inclusion initiatives. *Journal of Convention & Event Tourism* 21(4), 355–364.
2. Anas, M. S. , Maddiah, N. A. , Eizamly, N. U. , Sulaiman, N. A. & Wee, N. (2020). Key success factors toward MICE industry: A systematic literature review. *Journal of Tourism, Hospitality Culinary Arts*, 12(1), 188–221.
3. AIPC Secretariat. (2007). *Conference Centre Evaluation Criteria*. Belgija: AIPC Secretariat Office.
4. Bagire, V., Byarugaba, J. & Kyogabiirwe, J. (2015). Organizational meetings: management and benefits. *Journal of Management Development*, 34(8), 960–972.
5. Boo, S. & Kim, M. (2019). Tourists' online reviews of convention centers. *Journal of Convention & Event Tourism*, 20(2), 135–162.
6. Bid. (2010). V *Priročni angleško slovenski & slovensko angleški slovar*. Ljubljana: DZS, d. d.
7. Cassar, J., Whitfield, J. & Chapman, A. (2020). Contemporary factors influencing association conference attendance. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(1), 57–90.
8. CBI Office. (2016). *What are the opportunities for MICE tourism from Europe?*. Pridobljeno 29. maja 2019 iz <https://www.cbi.eu/market-information/tourism/mice-tourism>
9. Cetin, G., Demirciftci, T. & Bilgihan, A. (2016). Meeting revenue management challenges: Knowledge, skills and abilities. *International Journal of Hospitality Management*, 57, 132–142.
10. Čad, G. (2017a). Kako pripeljati v Slovenijo več mednarodnih znanstvenih kongresov. *Revija Kongres*, 11(1), 45–46.
11. Čad, G. (2017b). Program podpore kandidatur kongresnega urada Slovenije. *Revija Kongres*, 11(1), 50.
12. Čad, G. (2017c). *Bidding for a Congress Part 1*. Pridobljeno 10. aprila 2019 iz <https://kongres-magazine.eu/2017/03/win-congress-bids/>
13. Čad, G. (2017č). *Bidding for a Congress Part 2*. Pridobljeno 10. aprila 2019 iz <https://kongres-magazine.eu/2017/03/how-to-win-congress-bids-part-2/>
14. Čad, G. (2018). Ali je mogoče DMC lahko tudi PCO? *Revija Kongres*, 12(1), 58–59.
15. Damas Mena Co. Ltd. (brez datuma). *Conference Accessories and Printing*. Pridobljeno 10. februarja 2021 iz <http://www.damasmena.com/page/conference-accessories-and-printing-/>
16. Davidson, R. (2018, december). *Business Events* (2. izd.). Oxford: Routledge.
17. EFB Headquarters. (2015). *Request For Proposal to Host The 18th or The 19th European Congress on Biotechnology (ECB 2018 or 2020)*. Pridobljeno 10. aprila 2019 iz http://www.efbiotechnology.org/ECB2016/ecb_bids.pdf

18. Hashemi, S., Marzuki, A., Mohammed, H. J. & Kiumarsi, S. (2020). The effects of perceived conference quality on attendees' behavioural intentions. *Anatolia, - An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31(3), 360–375.
19. Hye-Rin, L., McKercher, B. & Kim, S. S. (2009). The relationship between convention hosts and professional conference organizers. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 556–562.
20. Getz, H. & Page, S. J. (2016). Progress and prospects for event tourism research. *Journal of Tourism Management*, 52, 593–631.
21. Godovykh, M. & Hahm, J. J. (2020). Does the sequence of presentations matter for academic conferences? An application of the peakend rule in event management. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(3), 201–224.
22. Go@mice d. o. o., Zavod-kongresnoturistični urad. (2007, oktober). *Kategorija B: Profesionalni kongresni organizator*. Pridobljeno 15. septembra 2020 iz <http://kongres-magazine.eu/wp-content/uploads/2014/04/B-kategorija-PCO.pdf>
23. IAF Secretariat. (2017). *Call for Hosting the - 72nd International Astronautical Congress in 2021*. Pridobljeno 26. maja 2018 iz http://www.iafastro.org/wp-content/uploads/2016/11/Call_for_Hosting_IAC_2021.pdf
24. IAPCO Secretariat. (2008). *Planning a Conference Centre*. Pridobljeno 15. oktobra 2018 iz <https://www.iapco.org/app/uploads/2013/08/Planning-a-Conference-Centre-2009-V3-Feb-2013.pdf>
25. IAPCO Secretariat. (2009, februar). *Your Professional Association*. Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz <https://www.iapco.org/app/uploads/2013/08/Your-Professional-Association-February-2013.pdf>
26. IAPCO Secretariat. (2017a, marec). *First Steps for the Chairman in the Preparation of an International Congress*. Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz <https://www.iapco.org/app/uploads/2018/03/IAPCO-rebrand-First-Steps-for-a-Chairman-doc.pdf>
27. IAPCO Secretariat. (2017b). *How to Choose a Core PCO*. Pridobljeno 15. oktobra 2018 iz <https://www.iapco.org/app/uploads/2018/04/How-to-Choose-a-Core-PCO-2018.pdf>
28. IAPCO Secretariat. (2018). *Bidding for a Congress*. Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz <https://www.iapco.org/app/uploads/2018/04/Bidding-for-a-Congress-2018.pdf>
29. IAPCO Secretariat. (2020). *How to Choose the Right PCO*. Pridobljeno 15. oktobra 2018 iz <https://www.iapco.org/app/uploads/2018/04/How-to-Choose-the-Right-PCO-2020.pdf>
30. IAPCO Secretariat. (brez datuma a). *Annual Survey 2018*. Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz <https://www.iapco.org/news/iapco-announce-2018-annual-survey-results-for-gmid19/>
31. IAPCO Secretariat. (brez datuma b). *What is an IAPCO Accredited PCO?* Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz <https://www.iapco.org/iapco-members/what-is-an-iapco-pco/>
32. ICCA Head Office. (2008, september). *ICCA Working with international suppliers*. Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz

<https://www.iccaworld.org/cnt/files/ICCA%20Intelligence%20Vol.%2012/Intelligence%20booklet%20Sept2008.pdf>

33. ICCA Head Office. (2017). *ICCA Media Kit 2018*. Amsterdam: ICCA Head Office.
34. ICCA Head Office. (2018a, junij). *2017 ICCA Statistics Report Country & City Rankings Public Abstract*. Amsterdam: ICCA Head Office.
35. ICCA Head Office. (2018b, september). *ICCA Media Kit 2019*. Amsterdam: ICCA Head Office.
36. ICCA Head Office. (2019a, december). *ICCA Contracting with major Congress & Convention Venues*. Amsterdam: ICCA Head Office.
37. ICCA Head Office. (2019b, december). *ICCA Negotiating with Hotels*. Pridobljeno 15. oktobra 2019 iz <https://www.iccaworld.org/dcps/doc.cfm?docid=1371>
38. ICCA Head Office. (2019c, november). *ICCA Working with Meetings Management Companies*. Amsterdam: ICCA Head Office.
39. ICCA Head Office. (2020, junij). *ICCA Statistics Report Country and City Rankings – Public Abstract 2019*. Amsterdam: ICCA Head Office.
40. IFLA Headquarters. (2016, maj). *Invitation for Expressions of Interest from potential host countries for the IFLA World Library and Information Congress 2019*. Pridobljeno 17. junija 2017 iz https://www.ifla.org/files/assets/wlic/general/documents/call_for_eoi_ext_ifla_wlic_2019.pdf
41. IFLA Headquarters. (2019). *Request for Proposal (RfP) for the appointment of a Professional Conference Organiser for the World Library and Information Congress 2022–2024*. Pridobljeno 18. novembra 2018 iz <https://www.ifla.org/files/assets/hq/documents/rfp-pco-wlic-2022-2024.pdf>
42. IFLA Europe. (brez datuma). *Europe Regional Congresses and General Assemblies Bidding Guidelines*. Pridobljeno 22. maja 2018 iz http://iflaeurope.eu/wp-content/uploads/sites/2/2014/01/26062013_Guidelines-for-IFLA-Europe_BM.pdf
43. ISPRM Central Office. (2017, december). *ISPRM World Congress Bidding Guidelines 2022*. Pridobljeno 17. junija 2018 iz <http://www.isprm.org/wp-content/uploads/2012/09/ISPRM-Bidding-guidelines-2022-FINAL-20171206.pdf>
44. Kewei, F. H., Weber, K. & Jin, X. (2019). Meeting planners' experiences of multiple service failures: A dynamic model of organizational justice. *Journal of Convention & Event Tourism*, 20(2), 85–107.
45. Kim, B. H., Kim, S. & Oh, M. (2020). Determinants of convention attendees' willingness to pay for additional programs. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(4), 1–22.
46. Kim, M. & Qu, H. (2012). A Refined Model of Relationship Selling Between Meeting Planners and Suppliers. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29(2), 105–118.
47. Konferenca. (2014). V *Slovar slovenskega knjižnega jezika* (2. dopolnjena in deloma prenovljena izdaja). Ljubljana: Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU.
48. Kongres. (2014). V *Slovar slovenskega knjižnega jezika* (2. dopolnjena in deloma prenovljena izdaja). Ljubljana: Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU.

49. Kongresni urad Slovenije. (2017). *Poslovna srečanja v Sloveniji*: Ljubljana. Kongresni urad Slovenije.
50. Kongresni urad Slovenije. (brez datuma). *Od kandidature do izvedbe*. Pridobljeno 20. septembra 2020 iz <https://www.slovenia-convention.com/sl/kongresi-in-konference/>
51. Kovačič, M. (november, 2007). Posebna prizorišča za posebne dogodke. *Revija Kongres*, 4, 52–68.
52. Kovačič, M. (marec, 2014). Vsak poslovni gost je lahko turist, a vsak turist ne more biti poslovni gost. *Dnevnik*. Pridobljeno 16. aprila 2018 iz <https://www.dnevnik.si/1042643220>
53. Kuhar, E. & Stare A. (2017). Analiza projektnega pristopa pri organizaciji dogodkov v Sloveniji. *Projektna mreža Slovenije*, 3(2), 1–15.
54. Lee, H. & Lee, J. S. (2017). An exploratory study of factors that exhibition organizers look for when selecting convention and exhibition centers. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(3), 1–17.
55. Lee, S. H. & Fenich, G. G. (2018). Reconnoitering relationships among value, trust, affect, and loyalty at association events. *Journal of Convention & Event Tourism*, 19(3), 313–326.
56. Lee, S. S. & Slocum, S. (2015). Understanding the Role of Local Food in the Meeting Industry: An Exploratory Study of Meeting Planners' Perception of Local Food in Sustainable Meeting Planning. *Journal of Convention & Event Tourism*, 16(1), 45–60.
57. Lee, Y., Kim, D. & Lee, T. J. (2020). The development of an evaluation scale for B2B service quality: The case of the Korean convention industry. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(1), 1–21.
58. Li, X. & Liu, T. (2019). Drivers and barriers of event greening – an Asian perspective. *Current Issues in Tourism*, 23(1), 1–15.
59. MASCC Organisation. (brez datuma). *Request for Proposal for the appointment of a Professional Conference Organizer for the MASCC/ISOO Annual Meeting 2020 & 2022*. Pridobljeno 27. maja 2018 iz https://www.mascc.org/assets/documents/MASCC%20RFP_FINAL.pdf
60. McGillivray, D., Lauermaann, J. & Turner, D. (2019). Event bidding and new media activism. *Journal of Convention & Event Tourism*, 20(5), 69–81.
61. Nolan, E. (2020a). The supply and design of different types of venues for business events. *International Journal of Tourism Cities*, 6(4), 691–710.
62. Nolan, E. (2020b). Modifying the conceptual model of site selection in the organisation of association conferences. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(2), 1–20.
63. Peterlič, S. (2010). *Osnove domačega in mednarodnega kongresnega turizma*. Pridobljeno 5. marca 2018 iz <http://slidegur.com/doc/1389463/kongresna-dejavnost>
64. Pizam, A. (2020). Hospitality as an organizational culture. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(3), 431–438.
65. Reiser, T. (brez datuma). *From DMCs to Association Management Companies (AMC)*. Pridobljeno 25. aprila 2018 iz <https://www.iccaworld.org/cnt/docs/1AssMMTR.pdf>

66. Rivlin, G. (1995). *Guide to organizing an International Scientific Conference*. Basel: Karger Publishers.
67. Rogers, T. (2013, januar). *Conferences and Conventions 3rd edition: A Global Industry*. Oxford: Routledge.
68. Rojas Bueno, A., Alarcón Urbistondo, P. & del Alcázar Martínez, B. (2020). The MICE tourism value chain: Proposal of a conceptual framework and analysis of disintermediation. *Journal of Convention & Event Tourism*, 21(3), 177–200.
69. Rozman, R. & Stare A. (2008). *Projektni management ali ravnateljjevanje projekta*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
70. Sikošek, M. (2017). *Kongresna dejavnost: vidiki privlačnosti destinacije*. Koper: Založba Univerze na Primorskem.
71. Sikošek, M. (2020). Congress Destination Attractiveness: The Case of Supply-Side of Business Tourism in Slovenia. *Academica Turistica Tourism & Innovation Journal*, 13(1), 81–95.
72. Soyoungh, B. & Miyoungh, K. (2019). Tourists' online reviews of convention centers, *Journal of Convention & Event Tourism*, 20(2), 135–162.
73. Swart, M. P. (2019). Making Conferences a Success. Perspective of a Meetings Professional. *Delivering Tourism Intelligence Bridging Tourism Theory and Practice*, 11, 281–298.
74. Turizem Ljubljana. (2011). *Kongresna Ljubljana 2020: Razvojna politika kongresne destinacije Ljubljana 2012 – 2020*. Ljubljana: Turizem Ljubljana.
75. UIA Yearbook. (2020). *20th Online Edition 2020 - 2021. The Yearbook of International Organizations*. Pridobljeno 16. februarja 2021 iz <https://uia.org/yearbook>
76. UIA Secretariat, Congress Department. (2020, november). *8th UIA Survey on International Meeting Issues 2020*. Pridobljeno 01. decembra 2020 iz <https://uia.org/sites/uia.org/files/survey/UIA-Meetings-Survey-2020.pdf>
77. WGO Executive Secretariat. (2017, marec). *World Gastroenterology Organisation. Bidding Manual for the World Congress of Gastroenterology*. Pridobljeno 15. junija 2018 iz <http://www.worldgastroenterology.org/UserFiles/file/WCOGBidManual.pdf>
78. Wulfen, V. V. (2012). *PCO je dirigent simfonijskog orkestra*. Pridobljeno 25. maja 2018 iz <https://www.poslovniturizam.com/intervju/vincent-van-wulfen-pco-je-dirigent-simfonijskog-orkestra/842/>
79. Zidanski, M. (2005). *Kongresna dejavnost – Organizacija kongresov*. Bled: Samozaložba.
80. Zidanski, M. (2014). Problematika slovenske kongresne dejavnosti. *Dnevnik*. Pridobljeno 25. maja 2018 iz <https://www.dnevnik.si/1042658971>
81. Zidanski, M. (2016a, oktober). *Kongresna dejavnost – Viri in načini pridobivanja kongresov*. Bled: Samozaložba.
82. Zidanski, M. (2016b, 29. november). *Brez dobrih odnosov z domačimi združenji ni mogoče pridobiti kongresa*. Pridobljeno 25. maja 2018 iz <https://beta1.finance.si/files/2016-11-28/sejmi-in-dogodki-583c78df8af87.pdf>

PRILOGE

Priloga 1: Struktura spletnega vprašalnika

Empirična raziskava o proučevanju vloge profesionalnega kongresnega organizatorja

Spoštovani,

sem Valentina Količ, študentka Ekonomske fakultete v Ljubljani. Pod mentorstvom izr. prof. dr. Katarine Katje Mihelič pripravljam magistrsko delo z naslovom *Analiziranje vloge profesionalnega kongresnega organizatorja*.

Na Vas se obračam s prošnjo za sodelovanje v empirični raziskavi. Zaradi Vaše vključenosti v mednarodno organizacijo ste kot slovenski član lahko pobudnik organizacije prihodnjega srečanja ali pa organizator že organiziranega mednarodnega srečanja oz. kako drugače vpleteni v samo organizacijo srečanja.

Vaši odgovori mi bodo v veliko pomoč. Vprašalnik je anonimen in odgovori bodo uporabljeni izključno v raziskovalne namene. Za sodelovanje se Vam že vnaprej zahvaljujem. Anketa Vam bo vzela približno 6 minut časa.

Za dodatna vprašanja in pojasnila mi pišite na xxxxxxxx.xxxxx@gmail.com, kamor mi lahko tudi sporočite, ali bi želeli, da Vam posredujem analizo vprašalnika.

Anketa se nahaja na naslednji povezavi: <https://www.1ka.si/a/222806>

Prosila bi Vas za sodelovanje v anketi.

Že vnaprej hvala za sodelovanje in prijazen pozdrav.

Q1 – Kompetence PCO: Kako pomembne se Vam zdijo predhodne kompetence oz. izkušnje PCO za organizacijo prihodnjega srečanja na kongresni destinaciji (5 – zelo pomembno, 1 – povsem nepomembno)?

	Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Nepomembno	Povsem nepomembno
Organizacijske izkušnje in strokovna znanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poznavanje kongresne in turistične ponudbe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Izkušnje na področju organizacije srečanj	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zagotavljanje kakovostnejših storitev organizacije	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Da PCO upravlja finance srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Nepomembno	Povsem nepomembno
Zagotavlja boljše pogoje pri najemu namestitev, dvoran, prevozov udeležencev ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dodatno se izobražuje na seminarjih in ima možnost izobraževanja v tujini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spremlja trende v kongresni panogi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strokovno, zanesljiv, pošten in etičen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vodstvene sposobnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q2 – Prosim, ocenite pomembnost organizacijskih storitev PCO pri organizaciji mednarodnega srečanja, ki so pomembne za uspešno MICE srečanje (5 – zelo pomembno, 1 – povsem nepomembno).

	Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Nepomembno	Povsem nepomembno
Splošna in organizacijska izvedba mednarodnega srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizacija in izvedba razstave	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizacija in pridobivanje sponzorjev	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postopki prijav in registracija udeležencev	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizacija hotelskih namestitev	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizacija družabnih, kulturnih in drugih spremljajočih dogodkov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3 – Svetovanje PCO: PCO v postopku organizacije mednarodnega srečanja prevzame celotno tehnično organizacijo srečanja, zato organizatorju srečanja na kongresni destinaciji nudi storitve svetovanja. Ocenite posamezne dejavnike/storitve svetovanja (5 – zelo pomembno, 1 – povsem nepomembno).

	Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Nepomembno	Povsem nepomembno
Izbira kraja in mesto srečanja z odgovarjajočimi kapacitetami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vrsta in kakovost storitev	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vsebina spremljevalnega programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vsebina programa v prostem času za udeležence srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vsebina programa za spremljevalce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Nepomembno	Povsem nepomembno
Izvedba storitev s podizvajalci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Praktični nasveti pri organizaciji	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finančno in davčno svetovanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q4 – Kako pomembni so po Vašem mnenju za uspeh srečanja spodnji dejavniki srečanja? Prosim, rangirajte jih po pomembnosti od 1 do 10, pri čemer 1 pomeni, da je dejavnik najpomembnejši, in 10, da je dejavnik najmanj pomemben.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Zadovoljstvo udeležencev srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zadovoljstvo pobudnika srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finančni uspeh srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uspešno načrtovanje, upravljanje in izvajanje organizacije srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zagotavljanje kakovosti storitev in strokovnosti nalog ter del organizacije srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uspešna koordinacija vseh del in nalog ter podizvajalcev oz. sodelavcev	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posredni učinki srečanja (znanstveni, strokovni, gospodarski, politični, turistični)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pravilna zasnova oz. koncept in terminski načrt organizacije MICE srečanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stalni nadzor organizacije srečanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q5 – Storitve koordinacije PCO: Ali se strinjate s trditvijo, da koordinacija PCO obsega veliko živega dela in odgovornosti? Ocenite posamezne dejavnike (5 – popolnoma se strinjam, 1 – sploh se ne strinjam).

	Popolnoma se strinjam	Strinjam se	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Ne strinjam se	Sploh se ne strinjam
Usklajevanje in izvajanje posameznih aktivnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oblikovanje projektnega tima, ki za potrebne kongresa opravlja določene naloge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skrb za redne sestanke in izmenjavo informacij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Najem in koordinacija podizvajalcev	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nadzor in usklajevanje posameznih aktivnosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q6 – Spol

- Moški
- Ženski

Q7 – V katero starostno skupino spadate?

- 30–45
- 46–60
- 61 in več

Q8 – Vaše znanstveno delovanje v vlogi organizatorja srečanj se uvršča v:

Možnih je več odgovorov

- Naravoslovno-tehnično področje
- Industrija
- Družboslovno področje
- Trgovina in menedžement
- Politično področje
- Medicina
- Drugo

Q9 – Kot član mednarodnih združenj, ki delujejo na mednarodni ravni, se za organizacijo kongresov, konferenc in drugih srečanj v Sloveniji odločate na podlagi:

- Samoiniciativnost
- Zunanji vplivi (mednarodno strokovno združenje)
- Kongresni ambasador
- Drugo

Priloga 2: Struktura odgovorov sodelujočih o storitvah PCO

Tabela 1: Kompetence PCO

Trditve	Skupaj				
	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Mediana	Modus	Število v vzorcu
Organizacijske izkušnje in strokovno znanje	1,281	0,5	1	1	274
Poznavanje kongresne in turistične ponudbe	1,718	0,7	2	2	274
Izkušnje na področju organizacije srečanj	1.310	0,5	1	1	274
Zagotavljanje kakovostnejših storitev organizacije	1,496	0,6	1	1	274
Da PCO upravlja finance srečanja	1,996	0,9	2	2	274
Zagotavlja boljše pogoje pri najemu namestitev, dvoran, prevozov udeležencev ...	1,656	0,7	2	2	274
Dodatno se izobražuje na seminarjih in ima možnost izobraževanja v tujini	2,171	0,9	2	2	274
Spremlja trende v kongresni panogi	1,948	0,9	2	2	274
Strokoven, zanesljiv, pošten in etičen	1,113	0,4	1	1	274
Vodstvene sposobnosti	1,339	0,5	1	1	274

Tabela 2: Organizacijske storitve PCO

Trditve	Skupaj				
	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Mediana	Modus	Število v vzorcu
Splošna in organizacijska izvedba mednarodnega srečanja	1,222	0.47	1	1	274
Organizacija in izvedba razstave	2,003	0.85	2	2	274
Organizacija in pridobivanje sponzorjev	1,689	0.76	2	1	274
Postopki prijav in registracija udeležencev	1,368	0.57	1	1	274
Organizacija hotelskih namestitev	1,773	0.72	2	2	274
Organizacija družabnih, kulturnih in drugih spremljajočih dogodkov	1,755	0.69	2	2	274

Tabela 3: Storitve svetovanja PCO

Trditve	Skupaj				
	Aritmetič na sredina	Standardni odklon	Mediana	Modus	Število v vzorcu
Izbira kraja in mesta srečanja z odgovarjajočimi kapacitetami	1,631	0.72	2	2	274
Vrsta in kakovost storitev	1,401	0.56	1	1	274
Vsebina spremljevalnega programa	2,007	0.72	2	2	274
Vsebina programa v prostem času za udeležence srečanja	2.244	0.83	2	2	274
Vsebina programa za spremljevalce	2,441	0.87	2	2	274
Izvedba storitev s podizvajalci	1,901	0.86	2	2	274
Praktični nasveti pri organizaciji	1,631	0.66	2	2	274
Finančno in davčno svetovanje	1,985	0.87	2	2	274

Tabela 4: Uspeh srečanja

Trditve	Skupaj				
	Aritmetič na sredina	Standardni odklon	Mediana	Modus	Število v vzorcu
Zadovoljstvo udeležencev srečanja	3,076	3,4	1	1	274
Zadovoljstvo pobudnika srečanja	3,737	3,2	2	1	274
Finančni uspeh srečanja	3,872	2,7	3	1	274
Uspešno načrtovanje, upravljanje in izvajanje organizacije srečanja	3,343	3,2	2	1	274
Zagotavljanje kakovosti storitev in strokovnosti nalog in del organizacije srečanja	3,313	3,2	2	1	274
Uspešna koordinacija vseh del in nalog ter podizvajalcev oz. sodelavcev	3,75	3,1	2	1	274
Posredni učinki MICE srečanja (znanstveni, strokovni, gospodarski, politični, turistični)	3,928	3,0	3	2	274
Pravilna zasnova oz. koncept in terminski načrt organizacije MICE srečanje	3,456	3,1	2	1	274
Stalni nadzor organizacije MICE srečanja	3,777	3,2	2	1	274

Tabela 5: Koordinacija PCO

Trditve	Skupaj				
	Aritmetič na sredina	Standardni odklon	Mediana	Modus	Število v vzorcu
Usklajevanje in izvajanje posameznih aktivnosti	1,295	0,5	1	1	274
Oblikovanje projektnega tima, ki za potrebe kongresa opravlja določene naloge	1,427	0,6	1	1	274
Skrb za redne sestanke in izmenjavo informacij	1,543	0,7	1	1	274
Najem in koordinacija podizvajalcev	1,744	0,8	2	2	274
Nadzor in usklajevanje posameznih aktivnosti	1,441	0,6	1	1	274

Priloga 3: Struktura sodelujočih glede na spol

Tabela 6: Razvrstitev glede na spol

Spol	Frekvenca	Odstotek	Veljavni odstotek	Kumulativni odstotek
Moški	133	49 %	49 %	49 %
Ženski	140	51 %	51 %	100 %
Skupaj	273	100 %	100 %	

Priloga 4: Starostna struktura sodelujočih

Tabela 7: Starostne skupine

Starostne skupine	Frekvenca	Odstotek	Veljavni odstotek	Kumulativni odstotek
30–45 let	95	35 %	35 %	35 %
46–60 let	137	50 %	50 %	85 %
61 let in več	42	15 %	15 %	100 %
Skupaj	274	100 %	100 %	

Priloga 5: Struktura sodelujočih glede na znanstveno-strokovno sodelovanje

Tabela 8: Razdelitev znanstvenega delovanja

Znanstveno delovanje	Frekvenca	Odstotek	Veljavni odstotek	Ustrezni	Ustrezni odstotek	Odstotek primerov
Naravoslovno-tehnično	106	274	39 %	274	39 %	32
Panoga	7	274	3 %	274	3 %	2
Družboslovje	69	274	25 %	274	25 %	21
Trgovina in poslovanje	6	274	2 %	274	2 %	2
Politika	3	274	1 %	274	1 %	1
Medicina	100	274	36 %	274	36 %	30
Drugo	43	274	16 %	274	16 %	13
Skupaj		274		274		101

Priloga 6: Struktura sodelujočih o razlogih za organizacijo srečanja

Tabela 9: Kot član mednarodnih združenj, ki delujejo na mednarodni ravni, se za organizacijo kongresov, konferenc in drugih srečanj odločate na podlagi:

Starostne skupine	Frekvenca	Odstotek	Veljavni odstotek	Kumulativni odstotek
Samoiniciativnosti	148	54 %	54 %	54 %
Zunanji vplivi (mednarodno strokovno združenje)	103	38 %	38 %	92 %
Kongresni ambasador	2	1 %	1 %	92 %
Drugo	21	8 %	8 %	100 %
Skupaj	274	100 %	100 %	

Priloga 7: Struktura sodelujočih glede na mnenja o storitvah PCO

Tabela 10: Odnos respondentov do kompetenc PCO

Trditve		Odgovori					AS	SO
		Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Nepomembno	Povsem nepomembno		
1.	Organizacijske izkušnje in strokovna znanja	72 % (196)	26 % (72)	1 % (3)	0 % (1)	0 % (0)	1.3	0.50
2.	Poznavanje kongresne in turistične ponudbe	38 % (103)	48 % (129)	12 % (33)	1 % (4)	0 % (0)	1.8	0.72
3.	Izkušnje na področju organizacije MICE srečanj	65 % (174)	33 % (87)	2 % (14)	0 % (0)	0 % (0)	1.4	0.53
4.	Zagotavljanje kakovostnejših storitev organizacije	51 % (135)	43 % (116)	5 % (14)	1 % (2)	0 % (0)	1.6	0.63
5.	Da PCO upravljanje s financami	31 % (83)	39 % (106)	26 % (69)	4 % (11)	0 % (0)	2.0	0.87
6.	Zagotavlja boljše pogoje pri najemu namestitev, dvoran, prevozov udeležencev ...	40 % (107)	52 % (139)	7 % (19)	1 % (3)	0 % (0)	1.7	0.68
7.	Dodatno se izobražuje na seminarjih in ima možnost izobraževanja v tujini	21 % (56)	44 % (122)	27 % (53)	7 % (10)	1 % (3)	2.2	0.91
8.	Spremlja trende v kongresni panogi	30 % (81)	45 % (35)	20 % (53)	4 % (10)	1 % (3)	2.0	0.87
9.	Strokovno, zanesljivo,	85 % (229)	13 % (35)	1 % (8)	0 % (0)	0 % (0)	1.2	0,4

	pošten in etičen							
10.	Vodstvene sposobnosti	64 % (171)	33 % (89)	3 % (8)	0 % (0)	0 % (0)	1.4	0.55

Tabela 11: Odnos respondentov do organizacijskih storitev PCO

Trditev	Odgovori					AS	SO
	Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Nepomembno	Povsem nepomembno		
1. Splošna in organizacijska izvedba MICE mednarodnega srečanja	77 % (209)	21 % (57)	2 % (5)	0 % (0)	0 % (0)	1.2	0.47
2. Organizacija in izvedba razstave	25 % (66)	45 % (119)	26 % (38)	3 % (5)	1 % (3)	2.1	0.85
3. Organizacija in pridobivanje sponzorjev	42 % (112)	42 % (112)	14 % (38)	2 % (5)	0 % (0)	1.8	0.76
4. Postopki prijavi in registracija udeležencev	61 % (163)	35 % (93)	4 % (11)	0 % (0)	0 % (0)	1.4	0.57
5. Organizacija hotelskih namestitev	34 % (92)	51 % (137)	13 % (35)	2 % (5)	0 % (0)	1.8	0.72
6. Organizacija družabnih, kulturnih in drugih spremljajočih dogodkov	32 % (86)	54 % (145)	12 % (32)	1 % (4)	0 % (0)	1.8	0.69

Tabela 12: Odnos respondentov do storitve svetovanja PCO

Trditev	Odgovori					AS	SO
	Zelo pomembno	Pomembno	Niti pomembno niti	Nepomembno	Povsem nepomembno		

				nepomembno				
1.	Izbira kraja in mesto srečanja z odgovarjajočimi kapacitetami	44 % (118)	47 % (126)	7 % (19)	2 % (5)	0 % (1)	1.7	0.72
2.	Vrsta in kakovost storitev	54 % (142)	43 % (114)	3 % (8)	0 % (0)	0 % (0)	1.5	0,56
3.	Vsebina spremljevalnega programa	45 % (17)	58 % (154)	23 % (60)	2 % (4)	1 % (2)	2.1	0,72
4.	Vsebina programa v prostem času za udeležence srečanja	14 % (38)	46 % (124)	33 % (87)	6 % (15)	1 % (3)	2.3	0.83
5.	Vsebina programa za spremljevalce	8 % (21)	44 % (117)	37 % (99)	8 % (20)	3 % (9)	2.5	0.87
6.	Izvedba storitev s podizvajalci	30 % (79)	46 % (122)	20 % (52)	3 % (9)	1 % (3)	2.0	0.86
7.	Praktični nasveti pri organizaciji	39 % (104)	52 % (138)	8 % (22)	0 % (1)	0 % (1)	1.7	0,66
8	Finančno in davčno svetovanje	27 % (71)	45 % (119)	24 % (65)	3 % (7)	2 % (4)	2.1	0,87

Tabela 13: Odnos respondentov do dejavnikov uspeha PCO

Trditev	Odgovori										AS	SO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Zadovoljstvo udeležencev srečanja	60 % (162)	13 % (35)	3 % (8)	1 % (4)	1 % (2)	0 % (1)	0 % (1)	3 % (8)	5 % (13)	14 % (37)	3,1	3,4
2	Zadovoljstvo pobudnika srečanja	26 % (69)	25 % (67)	15 % (41)	5 % (14)	3 % (7)	1 % (2)	3 % (7)	5 % (13)	8 % (21)	10 % (26)	3,9	3,2
3	Finančni uspeh srečanja	21 % (55)	17 % (45)	17 % (44)	10 % (26)	11 % (28)	5 % (13)	3 % (7)	9 % (24)	4 % (13)	5 % (11)	4,0	2,7

4	Uspešno načrtovanje, upravljanje in izvajanje organizacije srečanja	36 % (94)	24 % (63)	10 % (27)	5 % (12)	2 % (6)	1 % (2)	2 % (4)	5 % (13)	6 % (16)	10 % (26)	3,5	3,2
5	Zagotavljanje kakovosti storitev in strokovnosti nalog in del organizacije srečanja	37 % (97)	24 % (64)	11 % (29)	2 % (5)	2 % (6)	2 % (4)	2 % (5)	4 % (10)	9 % (23)	8 % (21)	3,5	3,2
6	Uspešna koordinacija vseh del in nalog ter podizvajalcev oz. sodelavcev	37 % (98)	20 % (53)	10 % (27)	3 % (9)	1 % (3)	6 % (16)	3 % (8)	5 % (13)	6 % (16)	8 % (20)	3,6	3,1
7	Posredni učinki srečanja (znanstveni, strokovni, gospodarski, politični, turistični)	20 % (54)	23 % (60)	14 % (38)	6 % (15)	8 % (20)	2 % (6)	6 % (17)	7 % (18)	8 % (22)	5 % (14)	4,1	3,0
8	Pravilna zasnova oz. koncept in terminski načrt organizacije MICE srečanje	35 % (92)	23 % (60)	8 % (22)	3 % (9)	4 % (11)	2 % (5)	5 % (12)	8 % (20)	6 % (21)	6 % (18)	3,6	3,1
9	Stalni nadzor organizacije MICE srečanja	28 % (75)	22 % (57)	13 % (33)	4 % (10)	4 % (11)	2 % (6)	3 % (7)	10 % (26)	8 % (21)	7 % (18)	4,0	3,2

Tabela 14: Odnos respondentov do storitev koordinacije PCO

	Trditev	Odgovori					AS	SO
		Popolnoma se strinjam	Strinjam se	Niti se strinjam niti se ne strinjam	Ne strinjam se	Sploh se ne strinjam		
1.	Usklajevanje in izvajanje posameznih aktivnosti	189 (69 %)	81 (30 %)	2 (1 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1,3	0,5
2.	Oblikovanje projektnega tima, ki za potrebe kongresa opravlja določene naloge	159 (59 %)	90 (34 %)	18 (7 %)	1 (0 %)	0 (0 %)	1,5	0,6

3.	Skrb za redne sestanke in izmenjavo informacij	133 (50 %)	112 (42 %)	20 (7 %)	3 (1 %)	0 (0 %)	1,6	0,7
4.	Najem in koordinacija podizvajalcev	107 (40 %)	117 (43 %)	39 (14 %)	5 (2 %)	1 (0 %)	1,8	0,8
5.	Nadzor in usklajevanje posameznih aktivnosti	152 (56 %)	108 (40 %)	9 (3 %)	1 (0 %)	0 (0 %)	1,5	0,6