

## Περιεχόμενα

<b>Εισαγωγή</b> .....	19
<b>ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ</b>	
<b>Τουρισμός MICE</b>	
<b>Κεφάλαιο 1</b>	
<b>Events, Business Events και Τουρισμός MICE</b> .....	25
1.1. Γενικά .....	25
1.2. Events και Business Events .....	26
1.2.1. Η Σχέση των Events με τις Ειδικές & Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού .....	26
1.2.2. Τύποι των Events .....	27
1.2.3. Οι Επιδράσεις των Events .....	30
1.2.3.1. Θετικές Επιπτώσεις .....	30
1.2.3.2. Αρνητικές Επιπτώσεις .....	31
1.2.4. Business Events - Επαγγελματικές Εκδηλώσεις .....	32
1.2.5. Business Tourism - Επαγγελματικός Τουρισμός .....	32
1.3. Τουρισμός MICE .....	33
1.3.1. Γενικά .....	33
1.3.2. Το Περιεχόμενο του Τουρισμού MICE .....	34
1.3.3. Τα Συστατικά του Τουρισμού MICE .....	36
1.3.3.1. Meetings (Συναντήσεις, Συνέδρια) .....	36
1.3.3.2. Incentives (Επιβραβεύσεις) .....	37
1.3.3.3. Conferences - Διασκέψεις .....	37
1.3.3.4. Exhibitions (Εκθέσεις) .....	38
1.3.4. Τουριστικοί Φορείς και Ενώσεις του Τουρισμού MICE .....	38
1.3.4.1. Υπουργείο Τουρισμού .....	38
1.3.4.2. Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, EOT .....	39
1.3.4.3. Περιφέρειες .....	40
1.3.4.4. Δήμοι .....	41

1.3.4.5. Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων .....	41
1.3.4.6. Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, ΞΕΕ .....	41
1.3.4.7. Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων, HATTA .....	42
1.3.4.8. Σύνδεσμος Ελλήνων Οργανωτών Εκθέσεων και Συνεδρίων, ΣΕΟΕΣ .....	42
1.3.4.9. Hellenic Association of Professional Congress Organizers, HAPCO .....	43
1.3.4.10. Global Association of the Exhibition Industry, UFI .....	43
1.3.5. Οι Επιδράσεις από τον Τουρισμό MICE .....	43
1.3.5.1. Θετικές Επιδράσεις .....	44
1.3.5.2. Αρνητικές Επιπτώσεις .....	45

## Κεφάλαιο 2

<b>Business Meetings - Corporate Travel</b> .....	47
2.1. Γενικά .....	47
2.2. Business Meetings και Corporate Travel .....	47
2.3. Τύποι Εταιρικών Συναντήσεων .....	48
2.4. Επιχειρηματικά Ταξίδια (Corporate Travel) .....	53
2.4.1. Τα Χαρακτηριστικά των Επιχειρηματικών Ταξιδιών .....	53
2.4.2. Η Ικανοποίηση των Corporate και Business Travellers από τα Επαγγελματικά Ταξίδια .....	54
2.4.3. Επιχειρηματικός Τουρισμός και Τουριστικά Γραφεία .....	55
2.4.4. Επιχειρηματικός Τουρισμός και Ξενοδοχεία .....	57
2.4.5. Επιχειρηματικός Τουρισμός και Αεροπορικές Εταιρίες .....	58
2.5. Προοπτικές Ανάπτυξης του Corporate Travel .....	59

## Κεφάλαιο 3

<b>Τουρισμός Κινήτρων - Incentive Travel</b> .....	62
3.1. Γενικά .....	62
3.2 Μορφές Κινήτρων .....	63
3.2.1. Ηθική Επιβράβευση με Μορφή Εγκωμίου .....	64
3.2.2. Επιβράβευση με Χρηματικά Έπαθλα .....	64
3.2.3. Επιβράβευση με Συγκεκριμένα Υλικά Αγαθά .....	63
3.3. Ταξίδι Κινήτρων (Incentive Travel) .....	66
3.3.1. Γενικά .....	66
3.3.2. Επιβράβευση με Προσφορά Ταξιδιού .....	67
3.3.3. Τα Οφέλη από τα Ταξίδια Κινήτρων .....	67
3.3.3.1. Τα Οφέλη των Επιχειρήσεων .....	68
3.3.3.2. Τα Οφέλη των Συμμετεχόντων .....	69
α. Οι Συμμετέχοντες .....	70
β. Οι Επιλεγέντες .....	71
γ. Οι μη Επιλεγέντες .....	72

3.3.3.3. Τα Οφέλη του Προορισμού .....	72
3.3.4. Τα Χαρακτηριστικά των Ταξιδιών Κινήτρων .....	73
3.3.5. Το «Προφίλ» του Ατόμου που Συμμετέχει σε Ταξίδι Κινήτρων .....	74
3.3.6. Η Αγορά του Τουρισμού Κινήτρων .....	75
3.3.6.1. Οι Αγοραστές-Εταιρίες (Buyers) .....	75
3.3.6.2. Προμηθευτές .....	76
α. Μεταφορά και Μετακίνηση .....	76
β. Η Διαμονή στον Τόπο Προορισμού .....	77
γ. Οι Χώροι Διεξαγωγής των Εκδηλώσεων .....	77
δ. Άλλες Υπηρεσίες .....	78
3.3.6.3. Οι Ενδιάμεσοι .....	79
α. Επαγγελματίες Οργανωτές Ταξιδιών Κινήτρων, Incentive Travel Organizers .....	79
β. Destination Management Companies, (DMCs) .....	80
3.3.7. Τα Χαρακτηριστικά της Αγοράς Ταξιδιών Κινήτρων στην Ελλάδα .....	80
3.4. Η Οργάνωση του Ταξιδιού Κινήτρων .....	81
3.4.1. Γενικά .....	81
3.4.2. Η Επιλογή του Διοργανωτή .....	82
3.4.3. Η Διαδικασία Σχεδιασμού και Οργάνωσης του Ταξιδιού Κινήτρων .....	82
3.4.4. Επίπεδα σχεδιασμού ενός πλήρους πακέτου Incentive .....	83
3.4.5. Τα Συστατικά του Πακέτου Τουρισμού Κινήτρων .....	84
3.4.6. Η Επιλογή του Προορισμού .....	85
3.4.7. Οι Υπηρεσίες Διαμονής και Φιλοξενίας .....	87
3.4.8. Προσφορά - Παρουσίαση Ταξιδιού και Έγκριση .....	88
3.4.8.1. Η Προσφορά .....	88
3.4.8.2. Η Παρουσίαση .....	89
3.4.8.3. Η Τελική Συμφωνία .....	89
3.4.9. Η Διαχείριση του Προϋπολογισμού των Incentives .....	89
3.4.10. Παράδειγμα Πακέτου Incentive .....	91
<b>Κεφάλαιο 4</b>	
<b>Συνεδριακός Τουρισμός - Congress Tourism</b> .....	93
4.1. Γενικά .....	93
4.2. Έννοια .....	93
4.3. Κατηγοριοποίηση (Segmentation) των Συνεδρίων .....	94
4.3.1. Γενικά .....	94
4.3.2. Εταιρικά ή Επιχειρηματικά Συνέδρια (Corporate Meetings) .....	95

4.3.3. Συνέδρια Διεθνών Κυβερνητικών και μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και Οργανισμών .....	96
4.3.3.1. Επιστημονικά και Εμπορικά Συνέδρια .....	98
4.3.3.2. Πολιτικά, Κομματικά και Κοινωνικά Συνέδρια .....	99
4.3.4. Συνεδριακές εκδηλώσεις και ΕΟΦ .....	99
4.4. Σκοπός Διοργάνωσης ενός Συνεδρίου .....	100
4.5. Τα Ιδιαίτερα Χαρακτηριστικά των Συνεδρίων .....	101
4.5.1. Η Διάρκεια του Συνεδρίου .....	101
4.5.2. Το Μέγεθος του Συνεδρίου .....	102
4.5.3. Η Εποχικότητα των Συνεδρίων .....	103
4.5.4. Το Προφίλ του Συνεδριακού Τουρίστα .....	104
4.5.5. Τα Έξοδα ανά Σύεδρο .....	105
4.6. Οι Επιδράσεις και Επιπτώσεις στον Προορισμό από τη Διοργάνωση Συνεδρίων .....	106
4.6.1. Θετικές επιδράσεις στον Προορισμό .....	108
4.6.2. Αρνητικές επιπτώσεις στον Προορισμό .....	108
4.7. Ορολογία Συνεδριακού Τουρισμού .....	108
4.7.1. Ορολογία Συνεδριακών Εκδηλώσεων .....	109
4.7.2. Ορολογία Διοργάνωσης Συνεδρίων .....	110
4.8. Θεσμικό Πλαίσιο Συνεδρίων .....	114

## **Κεφάλαιο 5**

<b>Εκθεσιακός Τουρισμός - Exhibition Tourism</b> .....	116
5.1. Γενικά .....	116
5.2. Έννοιες .....	117
5.3. Διακρίσεις των Εκθέσεων .....	118
5.3.1. World Expo .....	119
5.3.2. Fairs, Expositions και Exhibitions .....	119
5.3.3. Trade Fairs - Εμπορικές Εκθέσεις .....	119
5.3.4. Trade shows - Εκθέσεις Εμπορίου .....	120
5.3.5. Consumer Shows (Public Shows) - Εκθέσεις Καταναλωτών (Δημόσιες Επιδείξεις) .....	120
5.3.6. Mixed shows - Μικτές εκθέσεις .....	121
5.3.7. Virtual Fairs- Εικονικές Εκθέσεις .....	121
5.3.8. Άλλες Διακρίσεις των Εκθέσεων .....	122
5.4. Τουριστικές Εκθέσεις και Εκθέσεις Τουρισμού MICE .....	125
5.4.1. Οι Σημαντικότεροι Κλάδοι Εκθέσεων στην Ευρωπαϊκή Αγορά .....	125
5.4.2. Τουριστικές Εκθέσεις .....	125
5.4.3. Εκθέσεις Τουρισμού MICE .....	126
5.5. Γενικά Χαρακτηριστικά του Κλάδου στην Ελλάδα .....	127
5.6. Η Αγορά του Εκθεσιακού Τουρισμού .....	128
5.7. Εκθεσιακοί Χώροι .....	131

5.8. Επαγγελματικές Ενώσεις του Εκθεσιακού Τουρισμού .....	133
5.9. Ανάλυση Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος (Porter Analysis) .....	134
5.9.1. Είσοδος Νέων Ανταγωνιστών .....	134
5.9.2. Κίνδυνοι από Υποκατάστατα Προϊόντα & Υπηρεσίες .....	134
5.9.3. Διαπραγματευτική Δύναμη Προμηθευτών .....	134
5.9.4. Διαπραγματευτική Δύναμη Αγοραστών .....	135
5.9.5. Ανταγωνισμός μεταξύ Επιχειρήσεων του Κλάδου .....	135
5.10. Ανάλυση SWOT (SWOT Analysis) .....	135
5.10.1. Δυνάμεις (Strengths) .....	136
5.10.2. Αδυναμίες (Weaknesses) .....	136
5.10.3. Ευκαιρίες (Opportunities) .....	136
5.10.4. Απειλές (Threats) .....	136
5.11. Τα Οφέλη των Προορισμών του Εκθεσιακού Τουρισμού .....	136
5.11.1. Γενικά .....	136
5.11.2. Τα Συνολικά Οφέλη ενός Προορισμού από την Διοργάνωση μιας Έκθεσης .....	136 137
5.11.3. Τα Οφέλη των Εκθετών από τη Διοργάνωση μιας Έκθεσης .....	138
5.11.4. Τα Οφέλη των Επισκεπτών από τη Διοργάνωση μιας Έκθεσης .....	140
5.12. Η Διοργάνωση της Έκθεσης .....	141
5.12.1. Γενικά .....	141
5.12.2. Η Οργανωτική Διαδικασία .....	142
5.13. Οι Προοπτικές του Εκθεσιακού Τουρισμού .....	147

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

### ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

#### Κεφάλαιο 6

<b>Η Αγορά της Διοργάνωσης Συνεδρίων</b> .....	151
6.1. Γενικά .....	151
6.2 Η Δομή της Αγοράς του Συνεδριακού Τουρισμού .....	152
6.2.1. Ο Φορέας Διοργάνωσης .....	153
6.2.1.1. Η Οργανωτική Επιτροπή .....	153
6.2.1.2. Η Επιστημονική Επιτροπή .....	154
6.2.2. Διοργανωτές Συνεδρίων .....	155
6.2.2.1. Επαγγελματίες Διοργανωτές Συνεδρίων Professional Congress Organizers, PCOs) .....	156
6.2.2.2. Τοπικές Εταιρίες Διοργάνωσης Συνεδρίων (Destination Management Companies, DMC's) .....	157
6.2.2.3. Διοργάνωση από Ξενοδοχεία με Συνεδριακή Υποδομή και Αυτόνομα Συνεδριακά Κέντρα .....	157
6.2.2.4. Άλλες Εταιρείες Διοργάνωσης .....	158

6.2.3. Οι Προμηθευτές .....	159
6.2.3.1 Υπηρεσίες Μεταφοράς και Μετακίνησης .....	159
α. Αεροπορικές Μεταφορές .....	159
β. Επίγειες Μεταφορές .....	160
6.2.3.2. Υπηρεσίες Διαμονής .....	160
α. Ξενοδοχεία .....	160
β. Άλλοι Χώροι Διαμονής των Συνέδρων .....	161
6.2.3.3. Συνεδριακοί Χώροι (Venues) .....	161
6.2.3.4. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης .....	162
6.2.3.5. Υπηρεσίες Επισιτισμού .....	163
6.2.3.6. Υπηρεσίες Διασκέδασης και Ψυχαγωγίας .....	164
6.2.3.7. Λοιπές Υπηρεσίες .....	165
6.2.4. Αγοραστές- Πελάτες (Buyers) .....	166
6.2.4.1. Corporate buyers .....	167
6.2.4.2. Επαγγελματικές Ενώσεις και Οργανισμοί- Associate buyers .....	167
6.2.4.3. Άλλοι Δημόσιοι και Ιδιωτικοί Φορείς .....	168
6.2.4.4. Χορηγοί (Sponsors) .....	168
6.2.4.5. Εκθέτες .....	169
6.2.4.6. Σύεδροι και Συνοδά Μέλη .....	170
6.2.5. Επαγγελματικές Ενώσεις του Συνεδριακού Κλάδου .....	170
6.2.5.1. Σύνδεσμος Ελλήνων Επαγγελματιών Οργανωτών Συνεδρίων - HAPCO .....	170
6.2.5.2. European Federation of the Associations of Professional Congress Organizers-EFAPCO .....	171
6.2.5.3. International Association of Professional Congress Organizers- IAPCO .....	171
6.2.5.4. International Congress and Convention Association-ICCA ...	172
6.2.5.5. International Association of Convention Centers- AIPC .....	172
6.2.5.6. Professional Convention Management Association- PCMA .....	173
6.3. Ανάλυση της Αγοράς Διοργάνωσης Συνεδρίων .....	173
6.3.1. Ανάλυση Εξωτερικού Περιβάλλοντος - Pest Analysis .....	173
6.3.1.1. Πολιτικο-Νομικό Περιβάλλον (Political Analysis) .....	173
6.3.1.2. Οικονομικό Περιβάλλον (Economic Analysis) .....	174
6.3.1.3. Κοινωνικό-Πολιτιστικό Περιβάλλον (Social-Cultural Analysis) .....	174
6.3.1.4. Τεχνολογικό Περιβάλλον (Technological Analysis) .....	175
6.3.2. Ανάλυση Ανταγωνιστικού Περιβάλλοντος (Porter Analysis) .....	175
6.3.2.1 Είσοδος Νέων Ανταγωνιστών .....	176

6.3.2.2. Κίνδυνοι από Υποκατάστατα Προϊόντα και Υπηρεσίες ....	176
6.3.2.3. Διαπραγματευτική Δύναμη Προμηθευτών .....	176
6.3.2.4. Διαπραγματευτική Δύναμη Αγοραστών .....	177
6.3.2.5. Ανταγωνισμός μεταξύ των Επιχειρήσεων του Κλάδου .....	177
6.3.3. Ανάλυση SWOT (SWOT Analysis) .....	177
6.3.3.1. Δυνάμεις (Strengths) .....	177
6.3.3.2. Αδυναμίες (Weaknesses) .....	178
6.3.3.3. Ευκαιρίες (Opportunities) .....	179
6.3.3.4. Απειλές (Threats) .....	180
6.3.4. Οι Προοπτικές του Συνεδριακού Τουρισμού .....	180

## **Κεφάλαιο 7**

<b>Μάρκετινγκ Συνεδρίων, Χρηματοδότηση και Χορηγοί .....</b>	<b>184</b>
7.1 Γενικά .....	184
7.2. Το Μάρκετινγκ του Προορισμού .....	184
7.2.1. Η Θελκτικότητα του Προορισμού .....	184
7.2.2. Τα Convention and Visitors Bureaus (CVB) .....	185
7.3. Η Διαδικασία Bidding .....	188
7.3.1 Γενικά .....	188
7.3.2. Το Αίτημα του Οργανισμού .....	189
7.3.3. Ο Destination Marketing Organization (DMO) .....	190
7.3.4. Τα Οφέλη από την Ανάληψη ενός Διεθνούς Συνεδρίου .....	191
7.3.5. Η Διαδικασία Προεπιλογής και η Υποβολή της Δεσμευτικής Πρότασης .....	191
7.3.5.1 Τα Συστατικά της Δεσμευτικής Πρότασης .....	192
7.3.5.2. Τα Κριτήρια Επιλογής και η Συμφωνία .....	193
7.4. Οι Ambassadors .....	195
7.5. Το Μάρκετινγκ της Συνεδριακής Εκδήλωσης .....	197
7.6. Η Χρηματοδότηση των Συνεδρίων .....	199
7.6.1. Γενικά .....	199
7.6.2. Πηγές Χρηματοδότησης .....	200
7.6.2.1. Ίδια Κεφάλαια .....	200
7.6.2.2. Τα Ποσά Συμμετοχής των Συνέδρων .....	201
7.6.2.3. Τα Έσοδα από Διάθεση Εκθεσιακού Χώρου .....	202
7.6.2.4. Τα Έσοδα από Χορηγίες .....	202
7.7. Χορηγοί (Sponsors) .....	203
7.7.1. Γενικά .....	203
7.7.2. Τα Οφέλη των Χορηγών .....	204
7.7.3. Επίπεδα και Κατηγοριοποίηση Χορηγών .....	206
7.7.4. Η Προσέγγιση του Χορηγού .....	208
7.7.5. Η Απόφαση του Χορηγού .....	213
7.7.6. Κανονιστικό Πλαίσιο Χορηγιών .....	213

## Κεφάλαιο 8

### Οι Επαγγελματίες Διοργανωτές Συνεδρίων -

<b>Professional Congress Organizers, PCOs</b> .....	218
8.1. Γενικά .....	218
8.2. Ο Διοργανωτής Συνεδρίων .....	218
8.3. Η Οργανωτική Δομή του Διοργανωτή Συνεδρίων, PCO .....	219
8.3.1. Γενικά .....	219
8.3.2. Event Manager .....	219
8.3.3. Congress Manager .....	221
8.3.4. Το Τμήμα Χορηγίων και Μάρκετινγκ .....	222
8.3.5. Το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης .....	223
8.3.6. Το Τμήμα Χώρων Διοργάνωσης .....	223
8.3.7. Το Τμήμα Travelling .....	224
8.3.8. Το Τεχνικό Τμήμα .....	224
8.3.9. Το Οικονομικό Τμήμα .....	224
8.3.10. Το Προσωπικό Υλοποίησης ενός Συνεδρίου .....	224
8.3.11. Η Γραμματειακή Υποστήριξη .....	226
8.4. Οι Ποιοτικές και Ποσοτικές Ανάγκες σε Στελεχιακό Δυναμικό .....	227
8.4.1. Απαιτούμενα Προσόντα .....	228
8.4.2. Εκπαίδευση και Κατάρτιση .....	228
8.5. Οι Παρεχόμενες Υπηρεσίες του PCO προς τον Φορέα Διοργάνωσης ...	229
8.6. Αξιολόγηση και Επιλογή του PCO από τον Φορέα Διοργάνωσης ....	231
8.7. Το Συμβόλαιο Συνεργασίας Φορέα και PCO .....	233
8.7.1. Η Μορφή του Συμβολαίου .....	233
8.7.2. Οι Παρεχόμενες Υπηρεσίες .....	236
8.8. Destination Management Companies, DMCs .....	238
8.8.1. Έννοια .....	238
8.8.2. Υπηρεσίες του DMC .....	239
8.8.3. Η Επιλογή του DMC από τον PCO .....	240

## Κεφάλαιο 9

### Η Συνεργασία του Διοργανωτή Συνεδρίων με τα Ξενοδοχεία .....

243	
9.1. Γενικά .....	243
9.2. Η Επιλογή του Ξενοδοχείου .....	243
9.2.1. Διαθεσιμότητα και Χώροι .....	243
9.2.2. Κριτήρια Επιλογής Καταλύματος .....	244
9.3. Η Διαδικασία Επιλογής του Ξενοδοχείου .....	245
9.3.1. Το Αρχικό Αίτημα και η Υποβολή Προσφοράς .....	245
9.3.2. Site Inspection .....	247
9.3.3. Η Παρακολούθηση της Πορείας της Προσφοράς .....	248
9.3.4. Η Υποβολή Αναθεωρημένης Προσφοράς .....	248
9.4. Η Πολιτική Διαπραγμάτευσης με το Ξενοδοχείο .....	249
9.4.1. Γενικά .....	249



9.4.2. Οι Εγγυήσεις του Διοργανωτή .....	250
9.4.3. Τα Πεδία Διαπραγμάτευσης με το Ξενοδοχείο .....	250
9.4.4. Το Τμήμα Διοργάνωσης Συνεδρίων και Εκδηλώσεων των Ξενοδοχείων .....	251
9.5. Η Ανάλυση της Εκδήλωσης και η Υπογραφή Συμβολαίου Συνεργασίας .....	253
9.5.1. Γενικά .....	253
9.5.2. Συστατικά Στοιχεία Συμβολαίου .....	253
9.5.2.1. Όροι πληρωμής .....	255
9.5.2.2. Ακυρώσεις (Cancellations)- Attrition Clauses .....	255
9.5.2.3. Συμβόλαιο Διοργανωτή και Ξενοδοχείου .....	256
9.5.3. Τα Συμβόλαια του Ξενοδοχείου με Εξωτερικούς Συνεργάτες .....	261
9.5.4. Ακύρωση ή Αναβολή της Συμφωνίας και Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας .....	261
9.5.5. Αλλαγές της Αρχικής Συμφωνίας .....	262
9.5.6. Ενημέρωση των Τμημάτων του Ξενοδοχείου .....	262
9.5.7. Banquet Event Order .....	263
9.5.8. Group Order .....	264
9.6. Έλεγχος και Διεξαγωγή της Συνεδριακής Εκδήλωσης .....	265
9.6.1. Στήσιμο της Αίθουσας και τοποθέτηση Εξοπλισμού .....	265
9.6.2. Αντιμετώπιση Προβλημάτων κατά την διάρκεια της Εκδήλωσης .....	265
9.6.3. Η Χρέωση της Εκδήλωσης .....	266
9.7. Ο Απολογισμός της Εκδήλωσης .....	266
9.7.1. Το Ερωτηματολόγιο .....	266
9.7.2. Η Ευχαριστήρια Έπιστολή .....	267

## Κεφάλαιο 10

### Η Συνεργασία του Διοργανωτή Συνεδρίων με τις Εταιρίες

<b>Μεταφοράς και Μετακίνησης Συνέδρων (Transportation)</b> .....	269
10.1. Γενικά .....	269
10.2. Η Συνεργασία με Αεροπορικές Εταιρίες .....	269
10.2.1. Γενικά .....	269
10.2.2. Οφέλη για τις Αεροπορικές Εταιρίες .....	270
10.2.3. Οφέλη για τους Διοργανωτές Συνεδρίων .....	271
10.2.4. Οφέλη για τους Συνέδρους .....	272
10.2.5. Βασικά Σημεία Διαπραγμάτευσης με τις Αεροπορικές Εταιρίες .....	272
10.3. Η Μετακίνηση εντός του Προορισμού .....	274
10.3.2. Η Συνεργασία με Τουριστικά Λεωφορεία .....	276
10.3.2.1. Η Λειτουργία των Εταιρειών Ενοικίασης Τουριστικών Λεωφορείων .....	276

10.3.2.2. Η Διαπραγμάτευση με τις Εταιρείες Ενοικίασης Τουριστικών Λεωφορείων .....	276
10.3.3. Η Συνεργασία με Εταιρείες Ενοικίασης Αυτοκινήτων .....	278
10.3.3.1 Η Βιομηχανία Ενοικίασης Οχημάτων (Rent A Car) .....	278
10.3.3.2. Διαδικασία Επιλογής της Κατάλληλης Εταιρείας .....	278

## **Κεφάλαιο 11**

### **Η Συνεργασία του Διοργανωτή Συνεδρίων με Συνεδριακά Κέντρα και Συνεδριακούς Χώρους (Venues) .....**

11.1. Γενικά .....	280
11.2. Χώροι Διοργάνωσης Συνεδρίων – Venues .....	280
11.2.1. Συνεδριακά Κέντρα .....	280
11.2.1.1. Κατασκευαστικά Χαρακτηριστικά Συνεδριακών Κέντρων .....	281
11.2.1.2. Αδυναμίες των Αυτόνομων Συνεδριακών Κέντρων ....	282
11.2.2. Ξενοδοχεία με Συνεδριακή Υποδομή .....	282
11.2.3. Πανεπιστημιακοί Χώροι .....	284
11.2.4. Δημόσιες και Δημοτικές Αίθουσες .....	284
11.2.5. Κέντρα Εκπαίδευσης .....	284
11.2.6. Ασυνήθιστοι Χώροι .....	284
11.3. Η Επιλογή του Συνεδριακού Χώρου (Conference Venue) .....	285
11.4. Business Center .....	287
11.5. Εκθεσιακοί Χώροι .....	287
11.5.1. Χωροθέτηση Περιπτώσεων .....	288
11.5.2. Παραδόσεις Εμπορευμάτων .....	289
11.5.3. Σύνδεση με το Ηλεκτρικό Δίκτυο .....	289
11.5.4. Ασφαλιστική Καλύψη .....	289
11.6. Συνεδριακές Αίθουσες και Χώροι Υποδοχής .....	290
11.6.1. Διαρρύθμιση και Διάταξη των Χώρων .....	290
11.6.1.1. Διευθέτηση Χώρων με Καθίσματα .....	291
11.6.1.2. Διευθέτηση Χώρων με Τραπέζια .....	292
11.6.1.3. Εναλλαγή Χρήσεως των Χώρων .....	292
11.6.2. Ο Εξοπλισμός των Χώρων .....	295
11.7. Η Συνεργασία του Συνεδριακού Κέντρου με τον Διοργανωτή Συνεδρίων .....	296
11.8. Το Συμβόλαιο μεταξύ του Διοργανωτή και του Συνεδριακού Κέντρου ή Χώρου .....	298
11.8.1. Η Αναγκαιότητα Υπογραφής Συμβολαίου .....	298
11.8.2. Σημαντικά Σημεία στη Σύναψη της Σύμβασης .....	298
11.8.3. Συστατικά Στοιχεία Συμβολαίου .....	299
11.8.3.1. Προοίμιο .....	299
11.8.3.2. Ορισμοί .....	299

11.8.3.3. Νομικός έλεγχος και υπογραφή του συμβολαίου .....	305
11.8.4. Υπόδειγμα Συμβολαίου .....	306

## **Κεφάλαιο 12**

<b>Η Σύγχρονη Τεχνολογία στην Διοργάνωση των Συνεδρίων .....</b>	<b>312</b>
12.1. Γενικά .....	312
12.2. Τεχνική Κάλυψη Συνεδρίων και Event apps. ....	312
12.2.1. Tablets και Smartphones .....	313
12.2.2. Live Streaming μετάδοση (Web Casting) .....	313
12.2.3. Συστήματα Ψηφοφορίας (Interactive Voting System, IVS) ....	313
12.3. Καινοτόμες Εφαρμογές στη Βιομηχανία των Συνεδρίων .....	314
12.3.1. Η Εφαρμογή Congress .....	315
12.3.2. Η Εφαρμογή E-Congress & Tourism .....	316
12.3.3. Η Εφαρμογή Congress OnSite .....	318
12.4. Οι Οθόνες της Εφαρμογής Congress .....	319
12.4.1. Οθόνη Delegates .....	319
12.4.1.1. Delegates - Congress .....	320
12.4.1.2. Delegates - Delegates .....	324
12.4.1.3. Delegates - Κρατήσεις .....	327
12.4.1.4. Delegates - Όλα τα Ονόματα .....	328
12.4.2. Οθόνη Abstracts .....	329
12.4.2.1. Abstracts - Abstracts .....	331
12.4.2.2. Abstracts - Sessions .....	336
12.4.2.3. Abstracts - Πρόγραμμα .....	337
12.4.2.4. Abstracts - Coordinators .....	338
12.4.2.5. Abstracts - Παθολογητές .....	338
12.4.2.6. Abstracts - Topics .....	339
12.4.2.7. Abstracts - Presentation Types .....	340
12.4.3. Οθόνη Presentation Types .....	340
12.4.4. Οθόνη Congress Internet Reservation Console .....	341
12.4.4.1. Cong. Inter. Res. Console-Επισκέψεις .....	341
12.4.4.2. Cong. Inter. Res. Console-Κρατήσεις .....	342
12.4.5. Οθόνη Congress Internet Parameters .....	344
12.4.5.1. Congress Internet Parameters - Γενικά .....	344
12.4.5.2. Congress Internet Parameters - Hosts .....	346
12.4.5.3. Congress Internet Parameters - Προϊόντα .....	347
12.4.6. Congress – Αναφορές .....	347
12.5. Οθόνη Εφαρμογής e-Congress & Tourism .....	348
12.6. Η Συνεργασία με τις Εταιρίες Τεχνικής Υποστήριξης .....	349

## **Κεφάλαιο 13**

<b>Η Οργανωτική Διαδικασία του Συνεδρίου .....</b>	<b>350</b>
13.1. Γενικά .....	350

13.2. Η Έναρξη της Προετοιμασίας του Συνεδρίου .....	350
13.3. Τα Στάδια Ενεργειών του PCO .....	351
13.4. Χρονοδιάγραμμα Ενεργειών .....	353
13.5. Επιλογή, Κράτηση και Διευθέτηση Συνεδριακών Χώρων .....	356
13.6. Κατάρτιση του Επιστημονικού Προγράμματος του Συνεδρίου .....	357
13.7. Κατάρτιση του Κοινωνικού Προγράμματος του Συνεδρίου .....	359
13.8. Προσέλκυση Χορηγών και Εκθετών .....	361
13.9. Η Προβολή του Συνεδρίου .....	362
13.10. Η Συνεργασία με τους Προμηθευτές .....	363
13.11. Η Εξασφάλιση Μεταφοράς, Διαμονής και Μετακίνησης .....	364
13.12. Η Εξυπηρέτηση των VIP's .....	365
13.13. Η Ασφάλεια του Συνεδρίου .....	365
13.14. Τα Έντυπα του Συνεδρίου .....	366
13.15. Η Άμεση Προ-Συνεδριακή Περίοδος .....	369
13.16. Η Γραμματεία του Συνεδρίου .....	372
13.17. Η Διεξαγωγή και Λήξη του Συνεδρίου .....	373
13.17.1. Γενικά .....	373
13.17.2. Η Εγγραφή των Συνέδρων .....	373
13.17.3. Το Κοινωνικό Πρόγραμμα του Συνεδρίου .....	375
13.17.4. Επίβλεψη των Εκθεσιακών Χώρων .....	376
13.17.5. Εξυπηρέτηση των VIP's .....	376
13.17.6. Επίβλεψη Εξοπλισμού και Catering .....	376
13.17.7. Επιτροπή Αντιμετώπισης Κρίσεων .....	377
13.17.8. Η Οργάνωση της Αποχώρησης .....	377
13.17.9. Η Λήξη του Συνεδρίου και οι μετά τη Λήξη Ενέργειες .....	377
13.17.10. Διδάγματα για το Μέλλον .....	378

## **Κεφάλαιο 14**

<b>Διαχείριση Κρίσεων - Crisis Management .....</b>	<b>379</b>
14.1. Γενικά .....	379
14.2. Γενικά Χαρακτηριστικά των Κρίσεων .....	379
14.3. Έννοια και Περιεχόμενο της Κρίσης στην Συνεδριακή Βιομηχανία ...	380
14.4. Η Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Management) .....	381
14.4.1. Το Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων (Crisis management plan) ...	383
14.4.2. Σχεδιασμός και Προετοιμασία .....	385
14.4.3. Η Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων (Crisis Management Team) ...	386
14.4.4. Τοπικές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης .....	388
14.4.5. Κρίσεις λόγω Τρομοκρατικής Επίθεσης .....	388
14.4.6. Κρίσεις λόγω Φυσικών Καταστροφών .....	389
14.5. Η Διαχείριση των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Managing Media) .....	389

14.6. Προβλήματα που είναι Δυνατόν να Προκαλέσουν Κρίσεις κατά την Διοργάνωση ενός Συνεδρίου .....	391
14.6.1. Γενικά .....	391
14.6.2. Προβλήματα στο Προσυνεδριακό Στάδιο .....	392
14.6.3. Προβλήματα στο Συνεδριακό Στάδιο .....	393
14.6.4. Προβλήματα στο Μετασυνεδριακό Στάδιο .....	395
14.7. Η Ακύρωση ενός Συνεδρίου .....	396
14.8. Ανάκτηση και Αποκατάσταση μετά την Κρίση .....	397

## **Κεφάλαιο 15**

### **Διοργάνωση Οικολογικών Συνεδρίων και Εκδηλώσεων – Green**

<b>Meetings &amp; Events</b> .....	399
15.1. Γενικά .....	399
15.2. Οικολογικά Συνέδρια και Εκδηλώσεις- Green Meetings & Events .....	399
15.3. Οφέλη απο την Διοργάνωση Φιλικών προς το Περιβάλλον Εκδηλώσεων- Green Events ή Eco-Friendly Events .....	400
15.4. Σχεδιάζοντας Επιτυχημένα Οικολογικά Συνέδρια και Εκδηλώσεις	402
15.5. Οικολογικές Συνεργασίες του Επαγγελματία Διοργανωτή Συνεδρίων και Εκδηλώσεων με τους Προμηθευτές .....	403
15.5.1. Η Επιλογή Συνεδριακού Χώρου (Venue) .....	403
15.5.2. Η Επιλογή του Τόπου Διαμονής (Accommodation) .....	404
15.5.3. Τροφοδοσία (Catering) .....	405
15.5.4. Τοπικά Μέσα Μεταφοράς και Μετακίνησης (Local Transportation) .....	406
15.6. Οικολογικός Προγραμματισμός Συνεδριακών Εκδηλώσεων .....	407
15.6.1. Φιλοσοφία Οικολογικού Σχεδιασμού μίας Συνεδριακής Εκδήλωσης .....	407
15.6.2. Πριν από την Συνεδριακή Εκδήλωση .....	408
15.6.3. Έντυπα και Λοιπό Συνεδριακό Υλικό .....	408
15.7. Εκθέσεις - Exhibitions .....	409
15.8. Προτεινόμενες Πιστοποιήσεις .....	409
15.9. Η Διοργάνωση των Οικολογικών Συνεδρίων και Εκδηλώσεων στην Αθήνα .....	410
15.10. Προς μια Συνολική Περιβαλλοντική Λογική Διοργάνωσης Συνεδριακών Εκδηλώσεων .....	411
<b>Βιβλιογραφία</b> .....	414