

Α. ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ (ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΟ ΡΟΛΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ)**Β. ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ (ΜΕ ΟΡΟΥΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ)****ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Συνέδριο σημαίνει : «σύνταξις πολλών ανθρώπων προς σύσκεψιν και λήψιν αποφάσεων επί σημαίνοντων ζητημάτων» (Λεξικόν Νέας Ελληνικής Γλώσσης, Πρωίας)
Ένα νέο τουριστικό δόγμα έχει υιοθετηθεί τα τελευταία χρόνια με σκοπό να εμπλουτίσει το τουριστικό προϊόν της χώρας μας, στοχεύοντας σε ένα τουριστικό μοντέλο δωδεκάμηνης διάρκειας, υψηλής ποιότητας και πολλών θεματικών πεδίων, με κυριότερο το συνεδριακό τουρισμό.

Η Ελλάδα δεν πρέπει να αποτελεί πλέον αποκλειστικά προορισμό αργασιμής και θερινών διακοπών, αλλά να είναι σε θέση να προσφέρει ένα ολοκληρωμένο συνεδριακό προϊόν και να ικανοποιήσει τους πλέον απαιτητικούς πελάτες διοργανώνοντας με απόλυτη επιτυχία παγκόσμια συνέδρια.

Υπάρχουν ήδη μικρά μεσαία και μεγάλα συνεδριακά κέντρα (αυτόνομα ή σε ξενοδοχεία) στις μεγαλύτερες πόλεις και τα δημοφιλέστερα νησιά (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Κέρκυρα, Ρόδος) και πολλά, μεγάλα, υψηλού επιπέδου ξενοδοχεία με συνεδριακές εγκαταστάσεις -που συναγωνίζονται επάξια τα μεγάλα ξενοδοχεία της Ευρώπης τόσο από πλευράς υποδομής όσο και επιπέδου παροχής υπηρεσιών.

Τα πλεονεκτήματα που καθιστούν την Ελλάδα "ελκυστική" ως συνεδριακό προορισμό είναι :

- **Οι ιδανικές κλιματολογικές συνθήκες** παρέχουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες **στα συνέδρια** να συνδυάσουν την εργασία με τις διακοπές (**business and pleasure**).
- **Είναι ιδανική για 'pre and post conference activities'** . **Οι μικρές αποστάσεις δίνουν την ευκαιρία στους συμμετέχοντες να απολαύσουν τις φυσικές ομορφιές και να θαυμάσουν τα μοναδικά αξιοθέατα που βρίσκονται διάσπαρτα σε όλη την επικράτεια.**
- **Η πολιτιστική της κληρονομιά** - είναι το στοιχείο που 'δίνει' στην χώρα και κατά συνέπεια το τουριστικό-συνεδριακό της προϊόν, σε σχέση με ανταγωνιστικές χώρες .
- **Κατατάσσεται στις φθηνότερες χώρες της Ευρώπης.**
- **Η γαστρονομική της παράδοση.**
- **Η ασφάλεια**



Επιπρόσθετα το **Ανθρώπινο δυναμικό** που στελέχωνει τις τουριστικές επιχειρήσεις - **έμπειροι επαγγελματίες οργανωτές συνεδρίων**, οι οποίοι έχουν οργανώσει με επιτυχία μεγάλο αριθμό διεθνών συνεδρίων και μπορούν να υλοποιήσουν κάθε είδους εκδήλωση, εξασφαλίζοντας την άψογη διεξαγωγή της.

Τέλος, όλα τα επαγγελματικά στελέχη και οι υπάλληλοι στο χώρο του τουρισμού μιλάνε τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα. Πραγματικά η αγγλική γλώσσα στην Ελλάδα είναι 'widely spoken', ενώ πολλοί μιλάνε Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά και Ιταλικά.

"Το πλέον επιτυχημένο συνέδριο είναι αυτό κατά την διάρκεια του οποίου έγιναν τα λιγότερα λάθη".

Η επιτυχία ενός συνεδρίου κρίνεται στις λεπτομέρειες : μία μικρή καθυστέρηση, ένα ακατάλληλο σέρβις του φαγητού, ένα τυπογραφικό λάθος μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την επιτυχία.

Για την άψογη διοργάνωση μίας συνάντησης μεγάλου αριθμού ατόμων είναι απαραίτητη η αρμονική συνεργασία πολλών ανθρώπων – με διαφορετικές ειδικότητες προκειμένου να προγραμματιστούν, να συντονιστούν και να εκτελεστούν σωστά όλες εκείνες οι εργασίες που απαιτούνται για την διεξαγωγή της-.

Ξενοδοχεία, αεροπορικές εταιρείες, λεωφορεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, διερμηνείς, επισιτιστικές εταιρείες, καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού είναι μερικές μόνο από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες που απαιτούνται για την διεξαγωγή ενός συνεδρίου.

Η υπηρεσία υποδοχής (**Front Office**) -ένας από τους κεντρικούς άξονες λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας- είναι βασικός παράγοντας για τη διαμόρφωση της εικόνας του πελάτη για το ξενοδοχείο, δεδομένου ότι αφενός είναι η πρώτη «εντύπωση» του πελάτη για την συγκεκριμένη επιχείρηση και αφετέρου αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ των πελατών και των υπολοίπων τμημάτων του ξενοδοχείου (π.χ υπηρεσία ορόφων, επισιτιστικών τμημάτων, διεύθυνσης κ.τ.λ)

Σχεδιασμός του συνεδρίου

- α. Ποιος είναι ο φορέας διοργάνωσης του Συνεδρίου ?
- β. Ποιος είναι ο αντικειμενικός στόχος αυτού του συνεδρίου ;
- γ. Ποιος θα συμμετάσχει;

Οι απαντήσεις στα άνω ερωτήματα θα διαμορφώσουν την βάση για όλες τις περαιτέρω διαδικασίες, αναφορικά με τον τόπο διεξαγωγής και το είδος του καταλύματος, το μέγεθος του budget, το περιεχόμενο της agenda, τις ευκαιρίες αναψυχής που θα πλαισιώσουν το πρόγραμμα, ακόμη και τη διάταξη των συνεδριακών αιθουσών.

Για ένα meeting με νότες από incentive προς τιμήν του τμήματος πωλήσεων ενδείκνυται παραμονή σε ένα επιλεγμένο θέρετρο με δυνατότητες αναψυχής, μεταξύ των συνεδριάσεων.

Αντίθετα, τα σύντομα, αποκαλούμενα "brain-storming meetings" διεξάγονται αποτελεσματικότερα μέσα σε ένα λιτό business hotel, αφού προφανώς τα διαλείμματα για ψυχαγωγικές μικρό-αποδράσεις είναι περιττά.

Ένα συνέδριο θα διεξαχθεί αποτελεσματικά σε ένα συνεδριακό κέντρο με αίθουσες για ομαδικές εργασίες, ή σε ένα ξενοδοχείο που διαθέτει την απαραίτητη συνεδριακή υποδομή.

ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΠΟΥ ΔΙΞΑΓΩΓΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

Η επιτυχημένη επιλογή ενός τόπου για διεξαγωγή συνεδρίου αποτελεί συνισταμένη πολλών παραγόντων.

Πριν επιλεγεί ο προορισμός πρέπει να γνωρίζουμε τα εξής :

- Τις ημερομηνίες του συνεδρίου.
- Την προβλεπόμενη συμμετοχή
- Από που έρχονται οι περισσότεροι συμμετέχοντες
- Θα πρέπει ο χώρος της συνάντησης να εναλλάσσεται ?
- Τι είδους διαμονή μπορούν να πληρώσουν οι συμμετέχοντες;
- Θα πρέπει ο χώρος διαμονής να θεωρηθεί σημείο εκκίνησης για ταξίδια / εκδρομές πριν και μετά το συνέδριο;
- Ποιες είναι οι προβλεπόμενες ανάγκες σε δωμάτια, άλλες ανέσεις και υπηρεσίες;

Γενικά οι προϋποθέσεις για να προτιμηθεί ένας τόπος για τη διεξαγωγή συνεδρίων και συναντήσεων είναι οι ακόλουθες :

Το κόστος : Το κόστος για την πραγματοποίηση της εκδήλωσης λαμβάνεται σοβαρά υπόψη σε συνάρτηση με τα χρήματα που οι οργανωτές – και οι συμμετέχοντες – είναι διατεθειμένοι να ξοδέψουν.

Η ύπαρξη συνεδριακής υποδομής : Συνεδριακά κέντρα ή ξενοδοχεία με την κατάλληλη υποδομή. Είναι προτιμότερο η κράτηση των δωματίων να γίνει στο ξενοδοχείο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Έτσι κερδίζεται πολύτιμος χρόνος, Ο χρόνος που θα εξοικονομηθεί για μετακινήσεις μεταξύ του ξενοδοχείου και του συνεδριακού κέντρου είναι πολύτιμος για χαλάρωση ή για άλλες δραστηριότητες

Η εύκολη πρόσβαση

Το image του προορισμού : Οι προορισμοί με ' ' ιδιαίτερη αίγλη ' ' είναι ελκυστικότεροι.

Αξιοθέατα, δυνατότητα για διασκέδαση και αναψυχή (pre and post conference activities) : Περιοχές με διάφορα αξιοθέατα όπως αρχαία μνημεία, μουσεία, φυσική ομορφιά και δυνατότητα για νυχτερινή διασκέδαση, έχουν μεγάλο



συγκριτικό πλεονέκτημα, καθώς θα δώσουν την ευκαιρία στους συνέδρους και για άλλες δραστηριότητες τις ημέρες του συνεδρίου.

6. Οι κλιματολογικές συνθήκες : Είναι καλύτερα τους καλοκαιρινούς μήνες να αποφεύγονται περιοχές με πολύ ζέστη και αντίστοιχα το χειμώνα περιοχές με πολύ κρύο.

Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ

Αμέσως μετά προχωρούμε στην επιλογή του καταλύματος. Αφού επιλέγουν τα πιθανά καταλύματα, στέλνουμε στο τμήμα πωλήσεων του καθενός από αυτά, ένα ερωτηματολόγιο, το αποκαλούμενο στην αμερικανική ορολογία «**Request for Proposal (RFP)**».

Το ερωτηματολόγιο πρέπει να περιέχει (ενδεικτικά) :

Ημερομηνίες διεξαγωγής του συνεδρίου

Τον αριθμό και τύπους δωματίων που θα χρειαστούν για να καλύψουν τις ανάγκες διαμονής των συνέδρων.

Τον αριθμό και τους τύπους των συνεδριακών αιθουσών που χρειάζονται

Τις προσφερόμενες από το ξενοδοχείο ειδικές τιμές (hotel accommodation, coffee breaks , lunches , dinners , welcome cocktails , conference facilities & audiovisual equipment)

Την πολιτική δωρεάν δωματίων

Τύπους coffee breaks, γευμάτων, δείπνων, θεματικών δείπνων, welcome cocktails & δεξιώσεων.

Μια υποτυπώδη agenda εργασιών [συνοπτικό πρόγραμμα των εργασιών του συνεδρίου]

Καθώς και οποιαδήποτε άλλη σημαντική πληροφορία ή υπηρεσία αφορά στην διεξαγωγή του συνεδρίου.

Όσο πιο πλήρες είναι το παραπάνω ερωτηματολόγιο , τόσο περισσότερο θα βοηθήσει τους υπευθύνους των ξενοδοχείων να αποφασίσουν για το αν είναι ή όχι σε θέση να φιλοξενήσουν το συνέδριο.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ - ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

Με βάση τις απαντήσεις των ξενοδοχείων, καταστρώνουμε ένα πρόγραμμα έγκαιρης διερευνητικής επίσκεψης (**site inspection**) σε καθένα από τα ξενοδοχεία που έχουν επιλέγει ως πιθανός χώρος διεξαγωγής της διοργάνωσης.

Σκοπός της επίσκεψης είναι η εξέταση της καθολικής εικόνας:

- Έλεγχος των δωματίων & των συνεδριακών χώρων
- Έλεγχος επαρκούς χώρου για τις παράλληλες εκδηλώσεις
- Χωρητικότητα / διαστάσεις αιθουσών
- Φωτισμός, εξαερισμός, έλεγχος θερμοκρασίας
- Ηχομόνωση • Ηχητικά συστήματα
- Διαχωριστικά • Εκθεσιακός εξοπλισμός
- Διαθέσιμος εξοπλισμός / υπηρεσίες
- Πρόσβαση στις κουζίνες από τους χώρους των επισιτιστικών εκδηλώσεων
- Ανελκυστήρες • Ασφάλεια / πυρασφάλεια
- Υπηρεσίες για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Απόσταση από την πόλη και το αεροδρόμιο
- Σχέδια ανακαίνισης
- Συμπίπτοντα συνέδρια - χώροι ψυχαγωγίας, διασκέδασης, στάθμευσης αυτοκινήτων
- Θεματικά πάρτι • Εμφάνιση και συμπεριφορά του προσωπικού

Τα ξενοδοχεία διαθέτουν εξειδικευμένο έντυπο ή οπτικό-ακουστικό υλικό με πληροφορίες για τις συνεδριακές τους δυνατότητες, όμως η επί τόπου επίσκεψη βοηθά τον οργανωτή να έχει καλύτερη και αντικειμενικότερη άποψη.

ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ

Μετά την οριστική επιλογή του χώρου ξεκινούν οι διαδικασίες διαπραγματεύσεων με τον υπεύθυνο πωλήσεων της επιχείρησης, για την υπογραφή του απαραίτητου – γραπτού - συμβολαίου συνεργασίας, το οποίο θα αναφέρει ρητά :

- Τον αριθμό, τον ακριβή τύπο και τις τιμές διανυκτέρευσης των δωματίων [Οι τιμές των υπνοδωματίων κυμαίνονται αναλόγως των συνολικών υπηρεσιών σίτισης και μπορεί να περιλαμβάνουν προσφορά σουιτών σε ενιαίες τιμές και ορισμένα δωρεάν δωμάτια (η συνηθέστερη αναλογία είναι 1/20-1/50 αναλόγως της κατηγορίας του ξενοδοχείου)]

-Τις δωρεάν διαμονές,

-Αναλυτική αναφορά των συνεδριακών χώρων, του οπτικοακουστικού εξοπλισμού (εάν διατίθεται από το ξενοδοχείο), διακόσμηση, καθαριότητα, ασφάλεια και το μίσθιο αιθουσών εκδηλώσεων

-Τις τιμές ενοικίασης των αιθουσών δεξιώσεων

-Τιμές για διαλείμματα καφέ - γεύματα – δείπνα

-Τις διαδικασίες κρατήσεων και προκαταβολών,

-Τον διακανονισμό αποπληρωμής, και την πολιτική ακυρώσεων.

-Ημερομηνία δυνατότητας ακύρωσης δωματίων

Πριν την τελική υπογραφή, ίσως χρειαστεί η προσθήκη ορισμένων ειδικών συμφωνιών Π.Χ εισαγωγή δεσμευτικής ρήτρας, για απαγόρευση παράλληλης φιλοξενίας ανάλογου συνεδρίου από ανταγωνιστική επιχείρηση.

Το συμβόλαιο θα πρέπει να είναι αναλυτικό και σαφές και οι όροι του πρέπει να τηρούνται αυστηρά και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη (τον Οργανωτή και το Ξενοδοχείο) ούτως ώστε να αποφευχθούν προβλήματα που μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την διοργάνωση.

Όλα τα παραπάνω θα πρέπει να είναι στην διάθεση της Υπηρεσίας Υποδοχής ούτως ώστε (σε συνεργασία με το τμήμα κρατήσεων) να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες που θα αφορούν σε :

-Σωστή Κατανομή τύπωνδωματίων

-Τιμές δωματίων

-Δωμάτια χωρίς χρέωση (Free Policy)

-Καθορισμό τρόπου πληρωμής

-Αναβάθμιση δωματίων (Voluntary or involuntary upgrading)

-Χειρισμός τυχόν υπερπληρότητας του ξενοδοχείου

-Μετακίνηση πελάτη σε άλλο ξενοδοχείο λόγω υπερπληρότητας,

-Μετακίνηση πελάτη σε άλλο δωμάτιο

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΙΝ ΤΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ

Αφού ολοκληρωθεί και η υπογραφή του συμβολαίου θα πρέπει να καταρτιστεί ένα **χρονοδιάγραμμα**, το οποίο θα τηρηθεί με θρησκευτική ευλάβεια προκειμένου η κάθε επιμέρους εργασία – προετοιμασία να εκτελεσθεί έγκαιρα και να μην υπάρχουν άσκοπες καθυστερήσεις.

Για να καταρτίσουμε το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης των εργασιών – πριν το συνέδριο - λαμβάνουμε υπ' όψιν τα εξής :

- Τις απαιτήσεις της όλης εκδήλωσης
- Το διαθέσιμο εξοπλισμό, υπηρεσίες, συνεργεία οργάνωσης
- Τις ημερομηνίες εγκατάστασης, αποξήλωσης
- Τις ημερομηνίες release
- Την υποστήριξη φαγητού και αφεψημάτων / ποτών

Αφού καθοριστούν τα παραπάνω, γίνεται καταμερισμός της εργασίας και ανατίθεται η εκτέλεση των επί μέρους εργασιών σε συγκεκριμένα άτομα. Δίπλα σε κάθε εργασία υπάρχει

το όνομα του υπευθύνου που θα την διεκπεραιώσει και την ημερομηνία εκτέλεσης ή ολοκλήρωσης.

Ανάλογο λεπτομερές πρόγραμμα θα πρέπει να έχει και το συνεδριακό κέντρο.

Τέλος καθορίζουμε την ημερομηνία για προ-συνεδριακή ενημέρωση λίγες ημέρες πριν την έναρξή του καθώς και την μετά-συνεδριακή κριτική, διεκπεραίωση αρχείων κτλ

ΣΥΧΝΗ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ (follow up)

Στο διάστημα που μεσολαβεί – από την υπογραφή του συμβολαίου μέχρι και την έναρξη του συνεδρίου – ελέγχουμε την πρόοδο των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και επανεξετάζουμε τον προγραμματισμό μας :

- επανεξέταση συμβολαίου
- επανεξέταση του προσωρινού προγράμματος σε σχέση με τους χώρους που έχουν κρατηθεί
- επανέλεγχος των βοηθητικών χώρων (backup space)
- επανεξέταση της πολιτικής ακυρώσεων, εκπτώσεων από δικαιώματα και μη έλευσης συμμετεχόντων

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΔΡΟΥΣ

FIRST ANNOUNCEMENT* Initial notification of an event, generally outlining the basic framework of a meeting; a widely circulated document. Also Called PRELIMINARY ANNOUNCEMENT.

- Η ΑΡΧΙΚΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΕΝΑ «ΓΕΓΟΝΟΣ» ΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΙ ΣΕ ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΡΑΜΕΣ ΤΟ ΒΑΣΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ



First Announcement of the International Maritime Research and Technology Multi-Conference,
KNOSSOS ROYAL VILLAGE, Hersonissos, Crete, October 15-19, 2001

INTERNATIONAL MULTI-CONFERENCE
On Maritime Research and Technology
EUROCONFERENCE ON PASSENGER SHIP DESIGN, OPERATION & SAFETY
Annual Conferences of the European Thematic Networks
SAFER-EURORO, MARNET-CFD, CEPS & PRODIS
WEGEMT Annual Conference
October 15-19, 2001

ORGANISED BY

National Technical University of Athens (Dept. of Naval Architecture and Marine Engineering)
WEGEMT (European Association of Universities in Marine Technology & Related Sciences)
The European Thematic Networks SAFER-EURORO, MARNET-CFD, CEPS & PRODIS

Following the successful organisation of the 3

rd

International Stability Workshop on contemporary

problems of stability and operational safety of ships in 1997, the Department of Naval Architecture and Marine Engineering of the National Technical University of Athens is hosting a Multi-conference on Maritime Research and Technology at the beautiful island of Crete.

The multi-conference consists of the following series of events:

1. EUROCONFERENCE on Passenger Ship Design, Operation and Safety

(October 15-17, 2001) The aim of this conference is to address in depth various contemporary passenger ship concepts, their design and construction, operation and economy and various regulatory and maritime policy issues affecting both their safety and economy. This aim is achieved by allowing in-depth discussion of a

restricted number of invited papers of internationally recognised experts and authorities representing the whole spectrum of the passenger ship maritime industry, including maritime regulatory and policy authorities, research and academic institutions.

Η αλληλογραφία με τους συνέδρους (κρατήσεις, επιβεβαιώσεις κρατήσεων, προκαταβολές, παροχή πληροφοριών κτλ)

REGISTRATION FORM *

*Document upon which a participant at an event gives all relevant information about him/herself and his/her intended participation in the conference and associated activities.

* Εντυπο εγγραφής : έγγραφο με το οποίο ο συμμετέχων σε μία διοργάνωση δίνει όλες τις σχετικές πληροφορίες για τον εαυτό του και δηλώνει την πρόθεση του να συμμετάσχει στο συνέδριο και στις παράλληλες εκδηλώσεις. Συνήθως αποστέλλεται στον οργανωτή του συνεδρίου ηλεκτρονικά (με e-mail) ή με FAX.

Εκτός από τα στοιχεία του συμμετέχοντα (όνομα – επώνυμο – θέση κτλ) μπορούν να προστεθούν περισσότερα πεδία στο Registration Form όπως για παράδειγμα

-Πληροφορίες για την άφιξη και την αναχώρηση των συνέδρων και των συνοδών μελών

(ημερομηνίες – ώρες πτήσεων) καθώς και αν επιθυμούν την μεταφορά τους από το αεροδρόμιο ή το λιμάνι προς το ξενοδοχείο και αντίστροφα.

- Πληροφορίες που αφορούν στην διαμονή τους
- αριθμός και τύπος δωματίων
- Τιμές
- Πεδία που αφορούν στο κοινωνικό πρόγραμμα (εκδρομές , γεύματα, δείπνα)
- Συμπληρωματικές πληροφορίες που αφορούν σε τυχόν προτιμήσεις ή προβλήματα υγείας των συμμετεχόντων (vegetarian meals , non – smoking rooms , disabilities)

Ο σωστός σχεδιασμός και η έγκαιρη αποστολή του Registration στους υποψήφιους συνέδρους είναι καθοριστικής σημασίας για την επιτυχημένη οργάνωση της εκδήλωσης. Όσο περισσότερα στοιχεία εμπεριέχει, **τόσο ευκολότερο γίνεται το έργο της Υπηρεσίας Υποδοχής (και του Τμήματος Κρατήσεων) του Ξενοδοχείου διότι :**

Προβαίνουν έγκαιρα στις απαραίτητες κρατήσεις δωματίων και παρακολουθώντας την ροή αποστολής των registration είναι σε θέση **να κάνουν μία εκτίμηση για τον αριθμό των τελικών κρατήσεων.** Έτσι **αφενός απελευθερώνουν τα επιπλέον δωμάτια** (σε περίπτωση που η συμμετοχή είναι μικρότερη από την αναμενόμενη. Είτε φροντίζουν έγκαιρα να εξασφαλίσουν περισσότερα δωμάτια, σε περίπτωση που η συμμετοχή υπερβεί τις αρχικές εκτιμήσεις του Οργανωτή.

REGISTRATION FORM

Please complete and return this form, together with your payment, to

Secretariat

THE XVI WORLD CONGRESS OF LABOUR LAW AND SOCIAL SECURITY

P.O.Box 50006, Tel-Aviv 61500 Israel

Tel: 972-3-5140000 Fax: 972-3-5175674 or 972-3-5140077 E-Mail: labourlaw@kenes.com

Please complete this section accurately; the information you provide will allow us to correspond with you efficiently, and it will also be used for your delegate badge at the Congress.

Participant	
Surname	First Name
Title	
Address	
Street	Postal Code
City	Country
Telephone: Country code/city code/number	Fax: Country code/city code/number
E-Mail	
Accompanying Persons	
Surname	
First Name	

Registration Fees		
	Until July 1, 2000	After July 1, 2000
Participant	<input type="radio"/> US\$ 325.-	<input type="radio"/> US\$ 375.-
Accompanying Person X <input type="text" value="0"/>	<input type="radio"/> US\$ 150.-	<input type="radio"/> US\$ 150.-

Payment Please indicate amount enclosed and ensure that your fully completed registration form is sent together with your payment:

Total Fees: US\$

Method of Payment

Option 1: Credit Card -Please note credit cards will be charged in Swiss Francs with the equivalent US\$ rate:

Visa MasterCard Eurocard Diners American Express

Number

Expiration Date (month/year)

Name as shown on card:
Surname

First Name

Signature (printed form only) _____

Option 2 -Bank Transfer - with your name and address indicated on the reverse. If payment is made for more than one person or by a company please make sure all names are indicated and send fully completed registration forms together with a copy of the bank transfer. Please make drafts payable to : The XVI World Congress of Labour Law and Social Security and send them to Bank Leumi Le'Israel, Gan Hair Branch, Tel-Aviv, Israel, Account number 654-56160/71 Patam. Bank charges are the responsibility of the payee and should be paid at source in addition to the registration fees.

Option 3 -Cheque made payable to: The XVI World Congress of Labour Law and Social Security
Enclosed cheque number: _____ Bank: _____
Please include fully completed registration form.

Option 4 - Western Union Quick Pay

Pay in cash in local currency with Western Union Quick Pay. Take your payment to the nearest Western Union location and complete the blue Quick Pay form with the following information:
Company name: Kenes Tours

Locale/Code City: KENES, IK

Account Number: Please write Name of Congress

Name/Department: Please write the word "Registration"

Western Union will send your payment to us electronically. For the western Union Location nearest to you, consult your local telephone directory.

Cancellation Policy

Refund of Registration Fees will be made as follows:

Post-marked prior to July 15, 2000- full refund (less US\$ 40 handling fee)

Post-marked from August 1, 2000 - 50% refund

Post-marked after August 15, 2000- no refund

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΔΡΟΥΣ (ΠΡΙΝ ΤΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ)

-ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Εκτός από το έντυπο εγγραφής (Reigistration) και για την καλύτερη ενημέρωση **των** συνέδρων δίνονται επίσης γενικές πληροφορίες σχετικά με :

- Τον τόπο της διοργάνωσης
- Το ξενοδοχείο ή τα ξενοδοχεία
- Το κλίμα
- Την διαφορά ώρας
- Χρήσιμα τηλέφωνα
- Ωρες λειτουργίας τραπεζών
- Ωρες λειτουργίας καταστημάτων

και αναλυτικό πρόγραμμα εκδηλώσεων (Social Program)



ΕΠΙΣΗΜΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

(ΤΟ ΤΕΛΙΚΟ ΕΠΙΣΗΜΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ακαταρτίζεται λίγο πριν την έναρξη για να αποφεύγονται διορθώσεις.)



The 3-rd Congress of IUATLD, European Region 14-th National Congress on Lung Diseases

Congress

The 3-rd Congress of IUATLD, Europe Region organized together with the 14-th National Congress on Lung Diseases will provide a rich programme on lung health and diseases. This programme will address the latest advances in the areas of clinical diagnosis and treatment, including:

Scientific Program

Courses

- 18 major symposia;
- Free communication sessions including 8 oral presentation sessions, poster discussion sessions and thematic posters;
- **11 postgraduate courses;**
- 12 evening symposia organised by the industry.

Registration

Congress venue

Abstracts

Contacts

Main topics of the Congress

Major symposia will be organised covering the most recent topics on research and clinical practice including:

1. TB Control in large cities (HIV included)
2. TB Control in immigrants and refugees
3. TB control in prisons
4. TB in children
5. MDR-TB
6. TB Control
7. Treatment
8. Diagnosis

Moscow 22-26 June, 2004

22.06.04	09.00-18.00	National PGC
23.06.04	19.30	Opening Ceremony in the Kremlin Palace
24.06.04	08.30-10.30	International major TB and non-TB symposia
	10.45-12.45	Plenary session
26.06.04	08.30-10.30	International major TB and non-TB symposia
	10.45-12.45	Plenary session
	13.45-15.45	Thematic symposium & poster session and controversies and major TB and non-TB symposia
	16.00-18.00	Official closing ceremony

Σχεδιασμός – Παραγγελία – Εκτύπωση του Επικοινωνιακού Υλικού

Κυρίαρχο κομμάτι σ' αυτά τα «μικρά» πράγματα αποτελεί το επικοινωνιακό υλικό του συνεδρίου σε όλες του τις παραλλαγές. Οι προσκλήσεις, οι επιστολές, τα έντυπα εκδήλωσης ενδιαφέροντος, τα **badges** (ονομαστικές διαπιστεύσεις), τα δελτία τύπου, οι καταχωρήσεις και βέβαια, πάνω απ' όλα τα γραφικά, τα banners και τα posters. Όλα αυτά πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται, να έχουν ενιαία αισθητική, με τον λογότυπο της εκδήλωσης πάντοτε εμφανή και, βέβαια, πάντοτε με τα ίδια χρώματα.



Γραφικά Συνεδρίου



Μεταφορά Αφιξεις και Αναχωρήσεις

Όσο πλησιάζουν οι ημερομηνίες θα πρέπει να καταρτιστεί ένα πλάνο για τις μεταφορές των αεροσπαστικών. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση.

Επιπλέον, η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση.

Agenda

Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση.

Η Αισθητική Πλευρά

Με τον όρο «Γραφικά Σχεδιασμό» εννοούμε οτιδήποτε σχετίζεται με το μέγεθος και τον αριθμό των γραφικών που θα χρησιμοποιηθούν στην εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση. Η επιχείρηση πρέπει να έχει προγραμματιστεί η μεταφορά των αεροσπαστικών στο χώρο που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση.

Πρέπει να γνωρίζουμε έγκαιρα τις ώρες αφίξεων και αναχωρήσεων για να είμαστε σε θέση να καταρτίσουμε μια πλήρη λίστα με το πρόγραμμα των αναμενόμενων αφίξεων - αναχωρήσεων (κωδικός αεροπορικής πτήσης, προβλεπόμενη ώρα άφιξης, σταθμός εισόδου κ.λπ.), των συνέδρων καθώς και τις απαιτήσεις τους.



Αντίγραφο της λίστας αφίξεων – αναχωρήσεων πρέπει να έχει έγκαιρα και το ξενοδοχείο ώστε να γίνει ορθός προγραμματισμός προετοιμασίας των δωματίων, allocation και να διευκολυνθεί έτσι αφενός μεν το προσωπικό του ξενοδοχείου και αφετέρου το check – in / check – out των συνέδρων.

Στον κεντρικό άξονα του ξενοδοχείου βρίσκεται η Υποδοχή και το προσωπικό που τη στελεχώνει.

Από τη στιγμή που οι σύνεδροι αφικνούνται σε ένα κατάλυμα, μέχρι την ώρα που αναχωρούν, το προσωπικό της Υποδοχής παίζει σπουδαίο ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών τους.

Το καλωσόρισμα του υπαλλήλου της υποδοχής στον σύνεδρο μπορεί να μεταβάλει το απρόσωπο κτίριο σε φιλικό μέρος.

Ο υπάλληλος δίνει προσωπικότητα στο ξενοδοχείο (το κάνει ευχάριστο ή δυσάρεστο).

Για τον σύνεδρο - πελάτη η Υποδοχή είναι το ίδιο το ξενοδοχείο.

Εκεί τον υποδέχονται, του δίνουν δωμάτιο και τηρούν τον λογαριασμό του, απευθύνεται για πληροφορίες, ερωτήσεις, σχόλια, παράπονα, για το κλειδί, την αλληλογραφία και τελικά για την εξόφληση του λογαριασμού του.

Η Υποδοχή, που προσφέρει αποτελεσματικά όλες τις παραπάνω υπηρεσίες, βοηθάει το ξενοδοχείο να ικανοποιεί τους πελάτες του συνεισφέρει στην ομαλή και επικερδή λειτουργία της επιχείρησης και συμβάλει αποφασιστικά στην επιτυχημένη διεξαγωγή ενός τόσο σημαντικού γεγονότος όπως το Συνέδριο.

Ειδικότερα το προσωπικό της **Υπηρεσίας Υποδοχής του Ξενοδοχείου** πρέπει να είναι σε θέση να :

Ετοιμάσει το γενικό πλάνο υποδοχής και την Κατανομή των δωματίων των συνέδρων , δίνοντας πάντα προτεραιότητα στα δωμάτια των Οργανωτών αλλά των προσκεκλημένων ομιλητών του Συνεδρίου.

Γνωρίζει (από την υπηρεσία ορόφων) **την Κατάσταση των δωματίων** (καθαριότητα , τυχόν βλάβες, πλήρη και ομαλή λειτουργία όλων των ηλεκτρονικών συστημάτων)

Προετοιμάσει τις Αναμενόμενες αφίξεις (pre-registrasion) **φροντίζοντας να παρέχει τα υψηλότερα δυνατά ποιοτικά κριτήρια εξυπηρέτησης** των πελατών κατά τη διαδικασία άφιξης

Να υποδεχθεί μη αναμενόμενες αφίξεις (on site reservations – registrations)

Και να φροντίσει θέματα όπως : Οι Πρωινές αφίξεις (**early arrivals**) - Διημέρευσεις (**day use**) - Η Ενημέρωση εντύπων, Δελτίων-Βιβλίο αστυνομίας, - Βιβλίο κίνησης πελατών (Β.Κ.Π.) ή βιβλίο πόρτας,

Σε πολλές περιπτώσεις– μετά από ειδική συμφωνία του Οργανωτή του Συνεδρίου με το ξενοδοχείο - **γίνεται VIP check In** σε ιδιαίτερο χώρο (εκτός Reception) για τους συμμετέχοντες στο συνέδριο, με σκοπό να μην ταλαιπωρούνται οι Σύεδροι περιμένοντας - ανάμεσα στους άλλους πελάτες του ξενοδοχείου - την σειρά τους στην reception.

Συνοπτικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι **κύριες Επαγγελματικές Δραστηριότητες** (main tasks) της Υπηρεσίας Υποδοχής είναι:

Η εφαρμογή των διαδικασιών κράτησης

Η Οργάνωση της άφιξης των πελατών

Η Διασφάλιση της καταχώρισης του πελάτη και του ανοίγματος του λογαριασμού του

Η Διευκόλυνση της εγκατάστασης του πελάτη, διασφάλιση της πρόσβασής του στις υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας

Η Λήψη μέτρων για την ασφάλεια του συνέδρου και των προσωπικών του αντικειμένων

Η Διασφάλιση της ικανοποίησης των προσδοκιών του πελάτη

Η Αντιμετώπιση των αιτημάτων ή των παραπόνων σχετικά με τη λειτουργία των υπηρεσιών της επιχείρησης και υποβολή, εν είδει απάντησης, προτάσεων επίλυσης των προβλημάτων που να ανταποκρίνονται στις δυνατότητές της

Η Παροχή συμβουλών καθώς και πληροφοριών τουριστικού, πολιτιστικού και πρακτικού χαρακτήρα

Η Διευκόλυνση των συναλλαγών σε συνάλλαγμα και της πρόσβασης του συνέδρου στη διοίκηση

Η Διευκόλυνση της επικοινωνίας του συνέδρου και της πρόσβασης στα διαθέσιμα μέσα εντός των εγκαταστάσεων (τηλέφωνο, τηλεομοιοτυπία, παραδοσιακό ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο...)

Η Ενημέρωση του καταλόγου των παρεχόμενων υπηρεσιών που χρησιμοποιεί ο πελάτης με σκοπό την έκδοση τιμολογίων

Η Διασφάλισι ότι έγιναν οι αναγκαίες ενέργειες για την οργάνωση της αναχώρησης

Η Εφαρμογή των διαδικασιών αναχώρησης και παρακολούθησης του φακέλου του πελάτη μετά την αναχώρησή του

Η Συνεργασία με τα άλλα τμήματα

Η Διασφάλιση της ολοκλήρωσης των εργασιών πρόληψης, συντήρησης και επισκευής (υλικών και εξοπλισμού)

Η Διενέργεια απογραφής και διατήρηση των αποθεμάτων σε προϊόντα υποδοχής, προμήθειες για το mini-bar και εξοπλισμό φιλοξενίας

Η Διαχείριση πληροφοριών

Η Κοινοποίηση στο προσωπικό της Υποδοχής του ξενοδοχείου των ημερήσιων οδηγιών και επαλήθευση της πλήρους κατανόησής τους και η διασφάλιση ότι οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους τηρώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες και λαμβάνονται μέτρα σε περίπτωση μη τήρησης των διαδικασιών.

Ο Εντοπισμός των προβληματικών καταστάσεων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον εν λόγω τομέα υπηρεσιών και αντιμετώπιση της καθεμιάς ξεχωριστά

Η Επεξήγηση και δικαιολόγηση των απαιτήσεων της διεύθυνσης και εξυπηρέτηση του πελάτη με αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο

Η Αντιμετώπιση έκτακτων ή απροσδόκητων περιστατικών κατά την άφιξη του συνέδρου, λήψη των επιβεβλημένων αποφάσεων και ανάληψη ευθυνών

Η Αποτελεσματική και ταχεία επικοινωνία με όλα τα άλλα τμήματα της επιχείρησης ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών των συνέδρων.

Η λήψη μέριμνας για την ευχάριστη διαμονή των συνέδρων.

Ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τη λειτουργία και τα ωράρια εξυπηρέτησης πελατών της επιχείρησης και λεπτομερής επεξήγηση της λειτουργίας της επιχείρησης

Παροχή στον πελάτη πληροφοριών πρακτικού χαρακτήρα προκειμένου να οργανώσει τη διαμονή του.

Ο έλεγχος και η διασφάλιση ότι **τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια** του συνέδρου και των προσωπικών του αντικειμένων **τηρούνται από όλα τα τμήματα υπηρεσιών** του ξενοδοχείου.

Η Κατανόηση των αναγκών του συνέδρου, εντοπισμός των προσδοκιών του και εκδήλωση ενδιαφέροντος για την περίπτωση του.

Η Υποβολή προτάσεων και εφαρμογή μέτρων δράσης προς την διοίκηση της επιχείρησης που να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών, παροχή των πληροφοριών που επιθυμούν, καταγραφή των αιτημάτων τους και ανταλλαγή χρήσιμων πληροφοριών με τα άλλα τμήματα υπηρεσιών.

Η Πρόληψη διενέξεων, ο καθορισμός της διαδικασίας επίλυσης του προβλήματος ή εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης της διένεξης, προσπάθεια διευθέτησής της και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, ενημέρωση της ιεραρχίας και των λοιπών υπηρεσιών της επιχείρησης

Η Προσφυγή, σε περίπτωση προβλήματος, στην ανώτερη βαθμίδα της ιεραρχίας (π.χ Υποδιευθυντής ή διευθυντής ανάλογα με τη σοβαρότητα του προβλήματος) προκειμένου να βρεθεί λύση και επισήμανση κάθε προβλήματος, συμπεριλαμβανομένων των περιοδικά επαναλαμβανόμενων προβλημάτων.

Η Προβολή, προώθηση, πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών της επιχείρησης (π.χ προταση στους συνέδρους- πελάτες να χρησιμοποιήσουν τα a la carte επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου ή κέντρων SPA ή υπηρεσιών massage , κομμωτηρίου που μπορεί να προσφέρει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο)

Η Αποστολή χρήσιμου πληροφοριακού υλικού στους συνέδρους- πελάτες με σχολιασμό, κράτηση θέσεων, κλείσιμο ραντεβού

Παροχή συναλλάγματος

Διευκόλυνση του συνέδρου για την τηλεφωνική επικοινωνία του με τον αρμόδιο συνομιλητή

Ενημέρωση του συνέδρου σχετικά με τα προσαρμοσμένα στις ανάγκες του διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας

Επεξήγηση της λειτουργίας και του τρόπου χρήσης των μέσων επικοινωνίας και ενδεχόμενη παροχή βοήθειας για την πραγματοποίηση των εν λόγω ενεργειών

Χρήση χεροκίνητων και/ή μηχανογραφημένων συστημάτων – αρχείων σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή – καταγραφής των παρεχόμενων υπηρεσιών

Εξακρίβωση της έγκαιρης καταγραφής των υπηρεσιών που παρέχονται στους συνέδρους σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο και αναλόγως προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής

Διαχείριση του φακέλου του συνέδρου

Λαμβάνεται μέριμνα για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες (όπως αυτές προβλέπονται από το προαναφερόμενο συμβόλαιο που έχει υπογραφεί μεταξύ του Οργανωτή του Συνεδρίου και του Ξενοδοχείου)

Διασφάλιση της ενημέρωσης των λογιστικών/διοικητικών εγγράφων

Παρουσίαση του λογαριασμού του συνέδρου, διενέργεια των διαδικασιών είσπραξης

Διασφάλιση της λήψης των αναγκαίων πληροφοριών κατά την αναχώρηση (τρόπος αποστολής του τιμολογίου, καταγραφή εντυπώσεων που συνιστούν ενδείξεις αφοσίωσης του πελάτη κλπ.) ή της παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών (μεταφορά αποσκευών, κλήση ταξί)

Ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης σημειώνονται οι αντιδράσεις/παρατηρήσεις του συνέδρου και αντιμετωπίζονται τα αιτήματα/παράπονά του

Διαχείριση των αντικειμένων που έχουν ξεχάσει οι σύνεδροι

Εποπτεία της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, των δεμάτων που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του συνέδρου κατόπιν της αναχώρησής του, διασφάλιση της παραλαβής από τον σύνεδρο των αντικειμένων που ξέχασε κατά την αναχώρησή του

Αποχαιρετισμός του συνέδρου και εξασφάλιση της αφοσίωσής του ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής

Ανατροφοδότηση πληροφοριών προς το προσωπικό και τα εμπλεκόμενα τμήματα

Επίβλεψη και κοινοποίηση στους ανώτερους των δυσλειτουργιών που εντοπίζονται στα συστήματα και τον εξοπλισμό πρόληψης πυρκαγιών

Λαμβάνεται μέριμνα για τη διαχείριση των αποθεμάτων ούτως ώστε να διασφαλιστεί η συνεχής παροχή υπηρεσιών

Διαβίβαση των οδηγιών κατά την αλλαγή βάρδιας με σκοπό τη διασφάλιση της συνεχούς παροχής υπηρεσιών στους συνέδρους.

Να σημειωθεί ότι οι παραπάνω υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται με βάση την τήρηση των εκάστοτε προδιαγραφών ασφάλειας και υγιεινής εργασίας, ποιότητας υλικών. Η ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, θα πρέπει να διασφαλίζεται με τη μέγιστη δυνατή επικοινωνία και συνεργασία ανάμεσα σε πελάτη και τουριστικό κατάλυμα.

- Είναι προφανές από τα παραπάνω ότι η ευχάριστη προσωπικότητα και η άρτια επαγγελματική Κατάρτιση ενός Υπαλλήλου Υποδοχής είναι ιδιαίτερα σημαντική.
- Υπάρχουν δε γνώσεις επάνω σε θέματα που θεμελιώνουν βασικές, αλλά εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες όμως δεν αλλάζουν με την εξέλιξη του επαγγέλματος.
- Επιπλέον γνώσεις που κρίνονται ως απαραίτητες είναι τόσο η γνώση ξένων γλωσσών όσο και η καλή γνώση της Αγγλικής Τουριστικής Ορολογίας, ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με πελάτες και πράκτορες άλλων εθνικοτήτων και χωρών.

Παράλληλες εκδηλώσεις – COFFEE BREAKS ΓΕΥΜΑΤΑ & ΔΕΙΠΝΑ

Σε συνεργασία με την γραμματεία του Συνεδρίου και την Υποδοχή – εάν η συμμετοχή των συνέδρων δηλώνεται στην Υποδοχή του Ξενοδοχείου δίνεται πάντα ακριβής αριθμός συμμετεχόντων στα αντίστοιχα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου.

Εξετάζεται το μενού, το πρόγραμμα και τη διαμόρφωση των καθισμάτων μαζί με το προσωπικό του ξενοδοχείου



Ελέγχονται οι δυνατότητες για τα διαλείμματα καφέ



ΣΥΝΕΔΡΙΑ & ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ



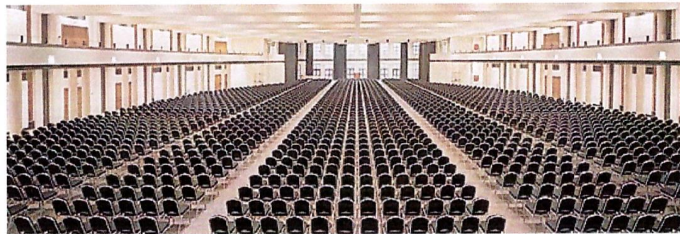
Ο Συνεδριακός τουρισμός είναι μια από τις πλέον κερδοφόρες μορφές τουρισμού. Αυτό οφείλεται στο κοινωνικό-οικονομικό προφίλ των

ατόμων που συμμετέχουν σε συνέδρια, δηλαδή άτομα με υψηλό βιοτικό επίπεδο που είναι συνηθισμένα να απολαμβάνουν άριστο επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Γι' αυτό το λόγο όλοι οι παράγοντες που θα συμβάλλουν στην επιτυχημένη οργάνωση μιας εκδήλωσης πρέπει να εξετάζονται σοβαρά. Ένας από αυτούς τους παράγοντες, ο οποίος έχει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχημένη έκβαση ενός συνεδρίου, **είναι το θέμα των επισιτιστικών εκδηλώσεων** που θα πραγματοποιηθούν. Οι οργανωτές συνεδρίων θα πρέπει να εστιάζουν την προσοχή τους όχι μόνο στην άρτια συνεδριακή υποδομή (αίθουσες, οπτικοακουστικός εξοπλισμός κλπ) αλλά και στις παράλληλες εκδηλώσεις που διοργανώνονται στα πλαίσια της διοργάνωσης (welcome cocktails , γεύματα, δείπνα, επίσημα δείπνα, θεματικά δείπνα κ.τ.λ). **Δεν πρέπει να λησμονούμε ότι συνέδριο δεν σημαίνει μόνο εργασία αλλά αποτελεί συνδυασμό εργασίας, ψυχαγωγίας και διασκέδασης.**



ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΙ ΧΩΡΟΙ – ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΜΕΣΑ – ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΣ

Συνεδριακές αίθουσες – Conference Rooms



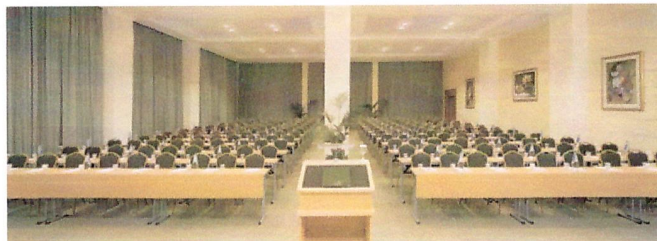
- χαρακτηριστικά αιθουσών σε: χωρητικότητα ατόμων ανά τύπο διεύθεσης
- αμφιθεατρικά • έδρανα σε σχήμα Π • έδρανα σε σχήμα Classroom

Διαστάσεις

- σε τετραγωνικά μέτρα • ύψος αίθουσας • πλάτος αίθουσας

Είναι σημαντικό, η συνεδριακή αίθουσα να είναι άνετη, ώστε να μη δημιουργεί αρνητική ψυχολογική κατάσταση στους συνέδρους, με συνέπεια τη χαλάρωση του συνεδρίου.

Meeting Rooms



Πρόκειται για μικρότερες σε διαστάσεις αίθουσες και χρησιμοποιούνται για meetings, για thematic workshops κτλ με μικρό αριθμό συμμετεχόντων. Η διαμόρφωση του χώρου γίνεται ανάλογα με τις απαιτήσεις της συνάντησης.

Βοηθητικές αίθουσες - Δευτερεύοντες χώροι - Γραφεία της γραμματείας Βοηθητικοί χώροι για coffee breaks –

Χώροι δεξιώσεων ή μικρών επαγγελματικών γευμάτων

Συνήθως βρίσκονται κοντά στη συνεδριακή αίθουσα και είναι απομονωμένοι από τις αίθουσες όπου συχνάζουν οι τουρίστες-πελάτες του ξενοδοχείου.

Τα βασικά κριτήρια που κάνουν μία αίθουσα κατάλληλη είναι :

Οι Διαστάσεις της αίθουσας

Η Επιλογή της αίθουσας καθορίζεται από τον αριθμό των συμμετεχόντων. Το μέγεθος του χώρου διεξαγωγής της διοργάνωσης θα πρέπει να είναι ανάλογο με τον αριθμό των συμμετεχόντων. Μικρός αριθμός ατόμων συνεπάγεται μικρή αίθουσα και μεγάλος αριθμός συνεπάγεται μεγάλη αίθουσα.



Η Διαμόρφωση

Η διαμόρφωση εξαρτάται συνήθως από τον αριθμό των συμμετεχόντων σε συνάρτηση με τις διαστάσεις και την χωροταξική διάταξη (κολώνες – χωρίσματα) της συνεδριακής αίθουσας.

Ο Εξαερισμός

Απαιτείται καλός εξαερισμός της αίθουσας και απαγορεύεται αυστηρά το κάπνισμα κατά τη διάρκεια της διοργάνωσης. Σε κανονικές συνθήκες, ο εγκέφαλος λειτουργεί άριστα όταν οξυγονώνεται. Ένας καλά αεριζόμενος χώρος, χωρίς καπνό αποτελεί μία καλή βάση γι' αυτό.

Φωτισμός

Σημαντικό ρόλο παίζει ο κατάλληλος φωτισμός ενός χώρου, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.

ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Ένας από τους κυρίαρχους και σημαντικούς παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία ή αποτυχία ενός συνεδρίου είναι ο οπτικοακουστικός εξοπλισμός.

Ο Ηχητικός Εξοπλισμός - εξαρτάται από :

- Εμβαδόν χώρου (εσωτερικού-Εξωτερικού) - Διάταξη χώρου (θεατρική, σχολική, Π)
- Ηχογράφηση ομιλιών - Αριθμό ατόμων στο panel - Ασύρματα μικρόφωνα χειρός ή πέτου

ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

- Καταγράφονται οι προβλεπόμενες οπτικοακουστικές ανάγκες για την άρτια διεξαγωγή του συνεδρίου.
- Γίνονται οι ανάλογες ρυθμίσεις για τον μη υπάρχοντα εξοπλισμό
- καθορίζονται οι ανάγκες οπτικοακουστικών παραγωγών
- καθορίζονται οι δυνατότητες παραγωγής που υπάρχουν στο χώρο
- οργανώνεται η παραγωγή μεταξύ συνεδριακού κέντρου, εξωτερικού προμηθευτή, ή και του προσωπικού σας

Ηχητική εγκατάσταση

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας μιας εκδήλωσης είναι ο ήχος. Στοιχεία που παίζουν σημαντικό ρόλο στον καλό ήχο είναι: 1. Το μέγεθος της αίθουσας (εάν π.χ. έχει αντίλαλο) 2. Ο αριθμός των ατόμων (εάν είναι μεγάλος σε σχέση με το μέγεθος της αίθουσας) 3. Η ποιότητα των μηχανημάτων (αποφεύγονται μικροφωνισμοί και βόμβοι) 4. Εμπειρία τεχνικών, που χειρίζονται τα μηχανήματα

ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η εικόνα και ο ήχος είναι αυτά που "ντύνουν" μία ομιλία, μία παρουσίαση. Χωρίς την εικόνα και τον ήχο, ένα συνέδριο θα ήταν αδύνατο να πραγματοποιηθεί. Η σωστή επιλογή των οπτικοακουστικών μηχανημάτων αποτελεί κυρίαρχο παράγοντα στην επιτυχία ή αποτυχία του συνεδρίου.

ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΜΕΣΑ

Video: Συσκευή αναπαραγωγής εικόνας

A. video VHS: Έχει τη χαμηλότερη ποιότητα εικόνας.

B. video S VHS: Βελτιωμένη έκδοση του video VHS, έχει καλύτερη αναπαραγωγή εικόνας.

Γ. video BETACAM SP: Καθαρά επαγγελματικό, έχει την καλύτερη ποιότητα εικόνας.

Δ. video UMATIC LOW BAND ή HIGH BAND: Προγενέστερο του video BETACAM, και με χαμηλότερη ποιότητα εικόνας.

E. κασέτα VHS: Προκειμένου να λειτουργήσει στο video, στην τηλεόραση ή στο video projector, είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε το σύστημα χρωμάτων στο οποίο είναι γραμμένη, π.χ. PAL, MESECAM, NTSC. **Video Projector: Συσκευή προβολής εικόνας**



Για την επιλογή του σωστού προβολέα, είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε:

A. Μέγεθος και ύψος αίθουσας **B.** Μέγεθος οθόνης

Στην περίπτωση που το προς προβολή θέμα είναι από υπολογιστή, είναι εξαιρετικά βοηθητικό να ενημερώσουμε το γραφείο οπτικοακουστικών για τα εξής:

Γ. Κάρτα γραφικών **Δ.** Αν θέλουμε ο υπολογιστής να έχει κάρτα ήχου

E. Ποια είναι η ανάλυση π.χ. 640x480 ή 800x600 ή 1024x768 κλπ. διαφορετικά δεν

θα μπορέσει να συνδεθεί με τον προβολέα

Z. Εάν θέλουμε ο υπολογιστής να είναι φορτωμένος με κάποιο πρόγραμμα και με ποιο.



H. Εάν η παρουσίασή μας θα γίνει με P.C. ή Mackintosh.

Εάν χρησιμοποιήσουμε video, θα πρέπει να γνωρίζουμε:

Θ. Είδος video **I.** Σύστημα χρωμάτων στο οποίο είναι γραμμένη η κασέτα
Εάν υπάρχει ήχος στην παρουσίαση, τότε ο ήχος του video θα συνδεθεί με την ηχητική εγκατάσταση τής αίθουσας, για καλύτερη απόδοση.

Video Wall: Μηχάνημα προβολής εικόνας

Αποτελείται από οθόνες, προσαρμοσμένες στο χώρο , ανάλογα με τις ανάγκες. Έτσι επιτυγχάνονται διάφορα μεγέθη εικόνας.

Μεταφραστικά συστήματα

Η πρώτη πληροφορία που πρέπει να δοθεί είναι ο αριθμός των γλωσσών που θα μεταφραστούν, προκειμένου να υπολογισθεί ο αριθμός μεταφραστικών καμπινών. Εάν ο αριθμός των γλωσσών είναι μεγάλος, τότε θα πρέπει να υπολογισθεί το set up της αίθουσας.

Ο Μεταφραστικός Εξοπλισμός εξαρτάται από :

- Εμβαδόν χώρου (εσωτερικού-εξωτερικού) - Διάταξη χώρου (θεατρική, σχολική, Π κλπ.) - Αριθμό γλωσσών προς μετάφραση - Αριθμό ατόμων - Αριθμό ατόμων στο panel - Ηχογράφηση ομιλιών

Video Conference

Είναι η τεχνολογία που επιτρέπει τη συνάντηση και συζήτηση πολλών ανθρώπων μεταξύ τους, ενώ βρίσκονται σε διαφορετικές πόλεις ή και χώρες. Χρησιμοποιώντας video conference, παρέχεται η δυνατότητα οι συνέδροι και των δύο πόλεων να έχουν και εικόνα και ήχο.



ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

(ΟΡΟΙ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ)

A/C	Air Conditioning. See HVAC.
AA	1) Alcoholics Anonymous. 2) American Airlines.
AAR	Against All Risks. A term often found in insurance policies and contracts.
Accommodation	1) Any seat, berth, room, or service provided and/or sold to a guest, attendee or passenger. 2) Under the Americans with Disabilities Act (ADA), a step taken to allow a person with a disability to participate in an event or employment.
Accompanying Person	Guest or spouse of an attendee.
Acknowledgement	Written notice that a room reservation request has been received and is being processed.
ACON	Air conditioned. See A/C. See Also HVAC.
Act of God	An extraordinary natural event such as extreme weather, flood, hurricanes, tornadoes, earthquake or similar natural disaster that cannot be reasonably foreseen or prevented over which a contracting party has no reasonable control, making performance of the contract illegal, impracticable or impossible, thus the parties have no legal responsibility to continue performance of the contract. See FORCE MAJEURE .
Adjoining Rooms	Rooms with common walls, which do not have connecting doors.
Admission Card	Admission card confirming a booking and registration to an event. See CONGRESS CARD.
Admission Ticket	Ticket used for admission to an event.
Advance Deposit	Amount of money paid to secure a room, facility or service in advance.
Advance Registration	Booking before an event takes places. Allows attendees to register for an event before it actually takes place. Done through mail, phone, internet or fax. See PRE-REGISTRATION.
Affinity Group	Group sharing common interest, usually people who are members of an organization.
Agricultural Meeting	An event relating to the production of crops, meat, milk or eggs.
All Suite Hotel	See SUITE HOTEL.
Alteration	A change made by the client after any part of the production process has begun. Usually billed as an extra charge.

Alumni Tour	A TOUR designed for those people who have previously traveled with a particular tour company. Also Called REUNION TOUR.
Amenity	Complimentary items in sleeping rooms such as writing supplies, bathrobes, fruit baskets, shower caps, shampoo and shoe shine mitt provided by facility for guests.
American Breakfast	A meal of fruits and/ or juices, cereal, eggs, meat, bakery goods and hot or cold beverages.
American Plan	AP. A type of hotel rate that includes the price of the room and all meals. Also Called FULL AMERICAN PLAN (FAP). See INCLUSIVE RATE. See Also BERMUDA PLAN, CONTINENTAL PLAN, DEMI-PENSION, EUROPEAN PLAN, MODIFIED AMERICAN PLAN.
American Reception	Stand-up social function with beverage and sufficient food to replace a main meal.
American Service	Food is plated in the kitchen and placed before the guest. Side dishes are used for bread and butter and salad. Food is served from the left, beverages from the right, and all items are removed from the right. This is generally the service used for banquets. See PLATED SERVICE.
Amphitheater	Outdoor facility with a flat performance area surrounded by rising rows of seats or a grassy slope allowing the audience to view the performance. The seating area is usually a semi-circular shape or adapted to the surrounding landscape.
Animation	A technique that creates an illusion of movement when used in rapid sequence.
AP	American Plan. A type of hotel rate that includes the price of the room and all meals. Also Called FULL AMERICAN PLAN (FAP). See INCLUSIVE RATE. See Also BERMUDA PLAN, CONTINENTAL PLAN, DEMI-PENSION, EUROPEAN PLAN, MODIFIED AMERICAN PLAN.
AQ	Any quantity.
Arrival Manifest	An itemized list of anticipated dates and times of arrival of group members.
Arrival Pattern	Anticipated dates and times of arrival of group members.
Arrival Time	Time or approximate time guests plan to arrive at a facility.
Arrival/Departure Pattern	A description of arrival and departure activities of an event's attendees. See MAJOR ARRIVAL. See Also MAJOR DEPARTURE, GROUP ARRIVALS/DEPARTURES. This information should be included in the specifications guide for an event.

Association Meeting	An event initiated by an association.
At-a-Glance Program	Condensed, quick reference version of an event's program.
Athletic Meeting	An event that involves sports or athletic equipment. Athletes, guests or attendees may be in competition or demonstration.
Attendance	Total number of people at an event.
Attendee	An individual, registered for or participating in an event.
Attrition	The difference between the actual number of sleeping rooms picked-up (or food-and-beverage covers or revenue projections) and the number or formulas agreed to in the terms of the facility's contract. Usually there is an allowable shortfall before damages are assessed.
Auditorium	Room for gathering an audience for speeches, concerts etc. Often used to name entire facilities, though properly applied only to the seated portion of the facility in which the audience is assembled. Typically a building named in this way will be an arena or theater class building.
Average Room Rate	1) Mathematical average of a series of sleeping room rates. 2) The total sleeping room revenue for a given period's occupied rooms divided by the number of rooms occupied for the same period. In this instance the average is commonly referred to as a hotel's Average Daily Rate (ADR).
B&B	1) Bed and Breakfast. 2) Brandy and Benedictine.
B/P	Bills Payable.
B2B	Business-to-Business.
Back of the House	A term used in hotels to refer to areas for staff only, as opposed to the front of the house.
Back-to-Back	Travel or conference programs operating on a continuous or chronologically sequential basis so that one group arrives as another group departs or shortly thereafter.
Badge	Identifying sign, tag or emblem worn by event participants. Sometimes called a nametag.
Bank Guarantee Cash Deposit	Payable by the exhibitor to the forwarder, Customs agent, or official authorities in place of a temporary import bond to ensure the amount requested is the minimum amount of import duties and taxes that would be paid in case of final import.
Banquet	Formal, often ceremonial, dinner for a select group of people, often in honor of a particular person.
Banquet Event Order	BEO. A form most often used by hotels to provide details to personnel concerned with a specific food and beverage function or event room set-up.

Bed and Breakfast	1) A guesthouse, small hotel or private home that offers overnight accommodations and breakfast for paying guests. 2) Sleeping room rate includes breakfast. See CONTINENTAL PLAN (CP).
BEO	Banquet Event Order. A form most often used by hotels to provide details to personnel concerned with a specific food and beverage function or event room set-up.
Bermuda Plan	Hotel accommodations with full American-style breakfast included in the rate. See BED AND BREAKFAST. See Also AMERICAN PLAN, CONTINENTAL PLAN, DEMI-PENSION, EUROPEAN PLAN, MODIFIED AMERICAN PLAN.
Billing Instructions	Notice as to how charges for an event should be handled and to whom invoices should be addressed.
Blind Commission	A commission that is paid by a hotel to a third party that reimburses for services and comes out of the hotel sleeping room rate, but is not disclosed to the guests or the event organizer. Such commissions may fall within commercial bribery laws and if involve use of interstate commerce may also be federal law violation. See KICKBACK.
Block	1) Number of rooms reserved for one group. 2) To assign space.
Block	1) Total number of sleeping rooms reserved for an event. 2) A number of rooms, seats, or space reserved in advance for a group. 3) To assign space. See ROOM BLOCK.
Blocked Space	Sleeping rooms, exhibit, event, or other function space reserved for future use by an individual or organization.
Booking	An arrangement with a company for use of facilities, goods or services.
Booking Policy	Guidelines by which a convention center (or other venue) prioritizes reservations; may correspond to hotel rooms the event will use in the area.
Book-on-Payment	BOP. Payment guaranteed by travel agency for a package reserved within cancellation period.
Break	Short interval between sessions at which time coffee, tea and/or other refreshments are served. See COFFEE BREAK. See Also ENERGY BREAK, REFRESHMENT BREAK.
Business Center Services	Services that will allow attendees to keep in touch with their office (phone, fax, message, etc.)
Cabana	Room adjacent to pool area, with or without sleeping facilities.
Cabaret Set-up	Room arrangement with cocktail tables with chairs and a stage.

Cash Registration	Full payment for anticipated room and tax charges at registration; credit for incidentals not extended.
Cash Reservation	Payment with reservation for full or part of stay.
Cash with Order	CWO. Payment for goods in which the buyer pays when ordering and in which the transaction is binding on both parties.
Casualty	Rooms that were reserved by attendees but not used; often refers to "no shows" or last minute cancellations.
Check-In	Procedure for hotel guest arrival and registration.
Check-In Time	Time at which hotel guests may check in and occupy sleeping rooms.
Check-Out	Procedure for hotel guest departure of their sleeping room including account settlement.
Check-Out Time	Time set by facility when hotel guests are required to vacate sleeping rooms.
Communication Center	Area in a venue for telephone, fax, Internet, telex or teleconferencing facilities.
Compensation	1) Payment for a thing of value tendered or a service rendered, usually refers to base salary plus benefits, bonus and/or commission. 2) Something, usually in the form of a monetary payment, that makes up for a loss.
Complete Meeting Package	An all-inclusive plan offered by conference centers; includes lodging, all meals and support services.
Complimentary	Comp. Service, space or item provided at no charge.
Complimentary Ratio	The number of rooms provided at no cost based on the number of occupied rooms.
Complimentary Registration	Waiver of registration fees.
Complimentary Room	A sleeping room or function room provided to an individual or organization at no cost.
Conference	1) Participatory meeting designed for discussion, fact-finding, problem solving and consultation. 2) An event used by any organization to meet and exchange views, convey a message, open a debate or give publicity to some area of opinion on a specific issue. No tradition, continuity or periodicity is required to convene a conference. Although not generally limited in time, conferences are usually of short duration with specific objectives. Conferences are generally on a smaller scale than congresses.
Conference Center	A facility that provides a dedicated environment for events, especially small events. May be certified by the International Association of Conference Centers.

Confirmation	Oral or written agreement by a facility to accept a request for accommodation; to be binding the agreement must state the intent of the parties, the particular date, the rate, type of accommodations, and the number to be accommodated; oral agreement may require a credit card number.
Confirmation Letter	Letter to speakers, acknowledging that a commitment has been made between the speaker and the organization, outlining information about the event.
Confirmation Number	Proof of Registration, i.e., a reservation number that will be accepted by the hotel holding the room.
Confirmed Letter of Credit	A letter of credit, issued by a foreign bank, whose validity has been confirmed by an American bank. An exporter whose payment terms are a confirmed letter of credit is assured of payment even if the foreign buyer or the foreign bank defaults.
Confirmed Reservation	Oral or written agreement by a facility to accept a request for an accommodation; to be binding the agreement must state the intent of the parties, the particular date, the rate, type of accommodations, and the number to be accommodated; oral agreement may require guest credit card number.
Congress	1) The regular coming together of large groups of individuals, generally to discuss a particular subject. A congress will often last several days and have several simultaneous sessions. The length of time between congresses is usually established in advance of the implementation stage, and can be either pluri-annual or annual. Most international or world congresses are of the former type while national congresses are more frequently held annually. 2) Meeting of an association of delegates or representatives from constituent organizations. 3) European term for convention.
Congress Auxiliaries	Those persons who work in the congress' auxiliary services and have been identified by the organizer and the contracted firm (if any) whose names are clearly stated in a previously prepared register.
Congress Card	Admission card confirming a booking and registration to an event.
Connecting Rooms	Two or more guestrooms with private connecting doors permitting access between rooms without having to go into the corridor.
Continental Breakfast	Light morning meal consisting of pastries, juices, and hot beverages. Usually served buffet style.
Continental Buffet	Buffet consisting of pastries, juices, and hot beverages.

Continental Plan	A room rate that includes a continental breakfast.
Corporate Rate	Special rate for sleeping rooms or other goods and services that is made available to business travelers. These rates may vary by corporation, depending on the negotiated agreement.
Demi-Pension	A rate inclusive of breakfast and dinner, in addition to the room. In the U.S. and Canada it is called MODIFIED AMERICAN PLAN (MAP), which means breakfast and one other meal (usually dinner)
Departure Date	Date when majority of event participants check out of a facility.
Deposit	An advanced partial payment to secure product or service.
Double	A guestroom assigned to two people.
Double Bed	Bed measuring 53-by-75 inches (135-by-191 centimeters).
Double Booking	1) Reserving space for two groups to use the same space at the same time and neither can be fully accommodated as contracted. 2) An organization reserving space in more than one venue for the same event.
Double Room	A sleeping room occupied by two persons. The room may have one or more beds of any type in it.
Double Room Rate	The price per person for a sleeping room to be shared with another person.
Double-Double Room	A sleeping room with two beds that is occupied by two persons.
Downgrade	To move to a lesser accommodation or class of service.
Early Arrival	1) To reach your destination before the appointed date or time. 2) When a hotel guest with a confirmed reservation requests to check in to his/her room prior to the scheduled date and/or check-in time. 3) Arrival prior to arrival of the majority of the group.
Early Registration	Registration received before a pre-definite date, usually offering a lower fee.
Early-Out	A guest who checks out of a housing facility (hotel, motel, etc.) one or more days earlier than his or her scheduled departure date. Also Called UNDER-STAY, UNEXPECTED DEPARTURE.
e-Key	Key used to prevent a guest from entering his/her room.
English Breakfast	A large, hearty breakfast that can include juice, hot cereal, eggs, meat (often fish), pastries with jellies and preserves, and hot beverages.

Escort	A person, usually employed or subcontracted (or independently contracted) by a DMC, who accompanies a tour from departure to return, as a guide. 2) A person who performs such functions only at the destination.
ETA	Estimated time of arrival.
ETD	Estimated time of departure.
European Plan	EP. A room rate that does not include meals.
Event	An organized occasion such as a meeting, convention, exhibition, special event, gala dinner, etc. An event is often composed of several different yet related FUNCTIONS.
Event Site	Premises where an event will be held.
Exclusive	Any agreement which limits who may provide specific products or services under certain conditions to only one party. A general service contractor, for instance, may have an "exclusive" in a particular facility, meaning that no other contractor is allowed to provide the same services or products in that facility.
Executive Conference Center	A first class conference facility that caters to executive level events.
Exhibit Hall	Area within facility where exhibition is located.
Exhibition	1) An event at which products and services are displayed. The primary activity of attendees is visiting exhibits on the show floor. These events focus primarily on business-to-business (B2B) relationships. 2) Display of products or promotional material for the purposes of public relations, sales and/or marketing.
Exhibition Area	Amount of floor space occupied by exhibitor. Also Called BOOTH/STAND AREA.
Exhibition Center	Venue at which exhibitions are held.
Exhibitor	1) Person or firm that displays its products or services at an event. 2) Event attendee whose primary purpose for attending the event is to staff a booth/stand.
Expected Attendance	Total number of people anticipated to attend an event prior to the event taking place.
Expenses	All contracted out-of-pocket business costs. These normally include airfare, taxi-fare, car rental costs, lodging, gratuities, special phone calls having to do with the event, meals, and last-minute presentational materials. Expenses charged to the client should not include anything of personal nature (i.e. movies, alcohol).

Extra Overnight Stays	All extra nights spent by the participant other than overnight event stays.
F&B	Food and Beverage.
F&B Service Time	Specific time at which a food and beverage function, or segment of a function (e.g., appetizer, entree, dessert), should be served.
Facility	A structure that is built, installed or established to serve a particular purpose.
Fair	1) Enterprise principally devoted to the exhibition of products of agriculture or industry. Typically, fairs also provide entertainment activities such as rides, games and food concessions. 2) Exhibition of products or services in a specific area of activity held with the objective of promoting business.
Familiarization Trip	Fam Trip. Offered to potential buyers of a venue, a program designed to acquaint participants with specific destinations or services and to stimulate the booking of an event. Often offered in groups, but sometimes on an individual basis. See Also Site Inspection
Family Name	Preferred term for use on event housing and registration forms to indicate the name by which all immediate family members are known. Same as LAST NAME, SURNAME.
Family Plan	A discount price offered by companies to second and successive members of families.
FAP	Full American Plan. See AMERICAN PLAN (AP).
Fee	1) A fixed amount or percentage charged. 2) The cost of participating in a meeting or event, paid to the organization conducting the meeting.
Fee for Service	The amount charged for providing a service.
First Name	Name given to identify individual family members.
Flat Rate	Flat rate for which a hotel or motel agrees to offer any of its available sleeping rooms (with the exception of suites) to a group. Final assignment of rooms is at the discretion of the hotel. See RUN-OF-THE-HOUSE RATE.
Floor Plan	1) Schematic drawing of an exhibit hall including dimensions, design, shape, entrances, aisles, numbered exhibit booth/stands, lounges, concession areas, restrooms, electrical/plumbing accessibility, etc. 2) Scale plan of the floor area of a hotel's event space. 3) Schematic drawing of a function room with specific requirements (dais, tables, chairs, etc.) drawn to scale.
Food & Beverage	Any catered or concession service provided by a facility.

Force Majeure	An event (e.g. war, labor strike, extreme weather, or other disruptive circumstances) or effect that cannot be reasonably anticipated or controlled: a "fortuitous event."
Forecast	1) To estimate a hotel's revenues and occupancy situation on any given date or dates. Used for planning of staffing, purchasing and budgeting. Does not reflect contract commitments. 2) To estimate revenues and expenses for a future event.
Front Desk	1) Hotel registration area. 2) The center of event facility activities, including registration and cashier services.
Front Office	The office situated in the hotel lobby, the main functions of which are: 1) control and sale of sleeping rooms; 2) providing key, mail and information service for guests; 3) keeping guest accounts, rendering bills and receiving payments; and 4) providing information to other departments.
Full House	Closed; filled to capacity.
Group Booking	Reservation for a block of sleeping rooms specifically for a group.
Group Inclusive Tour	GIT. Travel program with a special fare and specific requirements (e.g. a minimum number of persons traveling as a group throughout the TOUR).
Group Rate	Confirmed rate extended to attendees booking their sleeping room accommodations as part of a group room block.
Guarantee	A promise of commitment to provide a minimum amount of sleeping rooms, F&B, or other revenues. Usually there is financial liability if the commitment is not met. The final number of persons to be served is usually required at least 48 hours in advance of a food & beverage event.
Guaranteed Late Arrival	Sleeping room that is guaranteed by credit card or advance payment in the event a guest's arrival is later than a hotel's pre-determined arrival time
Guaranteed Payment	A hotel reservation secured by the guests' agreement to pay for his room whether he uses it or not.
Guaranteed Reservation	Pre-paid reservation held until agreed arrival time, or check-out time the next day, whichever occurs first. Guest is responsible for payment if reservation is not cancelled.
Guest	1) A person who pays for the services of an establishment such as a hotel. 2) A person who accompanies an attendee to an event. This person can be a spouse, significant other, child, etc.

Hospitality Suite/Event	1) Room or suite of rooms used to entertain guests. 2) An event in the United States usually separate from the exhibit, in which refreshments are served and exhibitor personnel and visitors socialize.
Host Bar	Private room bar set up where guests do not pay for drinks.
Hotel Accommodation	Sleeping Room(s) at a hotel and rooming arrangements; usually specifying the hotel classification in terms of its amenities, facilities, level of service and cost.
Hotel Reservation	A contract between the hotel to provide a guest room on certain dates and rate and the guest who agrees to use the hotel on the specified dates at the agreed upon rate (and any other terms). If the guest breaches the reservation contract by being a no-show or failing to cancel on time, the hotel is owed damages. The usual term is the payment of one-night's room rate (they shouldn't charge you if they sell out. They also shouldn't charge tax unless required by state or local law).
Hotel Show	An exhibition held in a hotel.
House Wine	Brand of wine selected by a hotel or restaurant as their standard when no specific brand is specified.
Housekeeping	Facility department charged with maintaining and cleaning a venue.
Housekeeping Announcements	Announcements about schedule changes, locations of functions, and similar program information.
Housing Form	Hotel booking form provided for event participants. Includes events arrival and departure dates, type of room and rate. Also Called RESERVATION FORM.
Housing List	A list of all guests provided by the event manager detailing room requirements, special guests, payment method, etc.
Housing Report	Document detailing housing utilization (reservations, pickup, etc.).
HVAC	Heating, ventilation, and air conditioning. See A/C.
Invoice	An itemized bill, including prices, of goods and services sold or shipped.
Junior Suite	A hotel room that features a separate living-sitting area (although not a separate room), in addition to the bedroom.
King-Size Bed	Large bed usually measuring 76-by-80 inches (190-by-200 centimeters). A long king-size bed measures 76-by-84 inches (190-by-213 centimeters).
Late Registration	A booking that is received after the stated deadline, usually incurring a penalty fee.

Liability	Legal responsibility. An obligation to pay an amount in damages. In a non-legal context, something that is a negative factor.
Liability Clause	Part of a contract outlining conditions of liability.
Liability Disclaimer	Legal statement releasing the organization from responsibility for any arrangements made by attendees with services listed by the organization (e.g., child care).
List of Exhibitors	List of exhibiting firms, usually with location of their exhibit. May be arranged alphabetically, by category, or both and usually lists personnel who will be in attendance.
List of Participants	Register of delegates and accompanying persons attending an event.
Lobby	1) Public area which serves as an entrance or waiting area. 2) To engage in actions designed at influencing public officials toward a desired action.
Lounge	1) A public room (as in a hotel, club, or restaurant) where cocktails and other drinks are served. 2) A room or other area in an event venue designated as a place for attendees to rest and/or get refreshments.
Low Season	Period when the demand for a supplier's product or service is lowest. Prices general decrease in low season. Also Called VALUE SEASON. Compare With HIGH SEASON.
Master Account	A record of transactions during an event where the resulting balance is paid directly by the group. May include room, tax, incidentals, food and beverage, audiovisual equipment, decor, etc. Also Called MASTER BILL.
Master Bill	See MASTER ACCOUNT.
Master Key	One key that will open function and guest rooms.
Medical Meeting	An event whose attendees relate to the health care or medical research industries.
Meeting	An event where the primary activity of the attendees is to attend educational sessions, participate in meetings/discussions, socialize, or attend other organized events. There is no exhibit component to this event. Compare With CONVENTION, EXHIBITION, TRADE SHOW, CONSUMER SHOW.
Meeting Announcement	Leaflet or brochure with essentials about a coming event.
Meeting Point	Meeting place in venue for individual appointments of delegates.
Meeting Profile	A written report outlining statistics of previous events, anticipated use of all services, profile of attendees, hotel occupancy patterns, etc.

Military Meeting	An event at which attendees are affiliated with one of the armed forces, or are suppliers to the armed forces.
Modified American Plan	MAP. A type of room rate that includes breakfast and one other meal (usually dinner). See DEMI-PENSION. See Also AMERICAN PLAN, BERMUDA PLAN, CONTINENTAL PLAN, EUROPEAN PLAN.
Motel	An establishment that provides housing with limited services for persons away from home. Also Called MOTOR INN.
Motor Coach Shuttle System	A method or plan for an established, orderly transport of participants by buses between facilities.
Net Net	Actual cost of a travel program excluding mark-ups or commissions.
Net Rate	Non-commissionable rate.
New Registration	Generally, a registration received at the conference and sometimes incurring payment of a penalty fee. See ON-SITE REGISTRATION.
No-Show	Reservation made, but not kept. Any person, group or exhibitor who fails to appear to claim a meal reservation, exhibit space or ordered service. Participant did not attend, nor cancel according to cancellation guidelines; an exhibitor that does not show up to claim booth/stand space; a hotel guest who does not honor a reservation; a speaker/entertainer who does not arrive.
Occupancy Rate	1) In hotel/motel industry, the percentage of total number of available sleeping rooms actually occupied. Derived by dividing the total number of rooms occupied during a given time period (night, week, year) by the total number of rooms available for occupancy during that same period. 2) Measurement of building use, usually expressed as an annual percentage rate comparing potential facility capacity to actual usage.
Office Suite	Similar to a hospitality suite, but geared more exclusively toward typical office communications services (i.e. phone, fax, computer, copier).
Official Opening	Ceremony, ribbon cutting, etc. to proclaim event officially opened.
Official Reception	Reception for conference participants hosted by local or governmental authorities or other officials.
Offshore Meeting	An event taking place outside of the country of the originating body.

On Consumption	A term used in food and beverage that refers to the purchasing option based on the amount utilized by the group. The organization pays for the food and beverage based on the actual food and beverage served.
On-Demand	1) The opposite of real-time. 2) Audio and/or video programming available on a Web site after the completion of an event, providing this content so Web site visitors can listen or view at their discretion. 3) FAX system for sending out faxed material upon request.
Online Registration	Registration made via the Web.
On-Site Registration	Process of signing up for an event on the day of, or at the site of, the event.
Open Bar	Private room bar set up where guests do not pay for drinks. See HOST BAR.
Opening Ceremony	The formal general session at the beginning of a congress or convention.
Opening Hours	Hours during which an exhibition is open to the public or trade visitors.
Opening Session	Meeting or meetings of a predetermined period of time, which begin a congress or convention and in which the principal items on the agenda are usually introduced. Usually a general or plenary session.
Option Date	A prearranged date by which a hotel or facility will no longer hold tentative arrangements for a group.
Organizer	The entity that produces the event.
Organizing Committee	A group of local people who carry out the strategies and policies established for the organization of an event held in their geographic area.
Organizing Secretariat	Staff providing secretarial services to the organizer.
Out of Order	OOO. Room under renovation or requiring maintenance.
Overbooked	1) A Hotel accepting sleeping room reservations for more hotel sleeping rooms than are available; guests overstay leaving less room inventory for new guests. 2) Oversold airline flights.
Overnight Stays	The total nights spent by an attendee at a housing facility during an event, and before and after the event.
Override	A commission over and above the normal base commission percentage.
Overstay	A guest who stays at a housing facility (hotel, motel, etc.) one or more days longer than his or her scheduled departure date. Also Called STAY OVER, UNDER DEPART.

Package Tour	A travel offering which provides, at an inclusive price, several travel components that a traveler would otherwise purchase separately.
Paid-in-Advance Registration	Full payment for anticipated room and tax charges at
Parlor Suite	Hotel living room, usually with a hide-a-bed sofa, connected to an adjoining sleeping room.
Peak Night	Referring to the night during an event when most rooms are occupied by those in attendance.
Peak Season	See HIGH SEASON.
Peaks	Chart or list of AV equipment usage shown as daily totals throughout the duration of an event.
Pending Registration	Incomplete registration where the fees, full payment or forms have not been received. Also Called PROVISIONAL REGISTRATION.
Peninsula	Two or more exhibit spaces back to back with an aisle on three sides. Also Called END CAP.
Peninsula Booth/Stand	An exhibit with aisles on three sides.
Penthouse Suite	Guest rooms and connecting parlors located on the top floors of a facility.
Per Diem	Per day. Some event attendees, such as government employees, have a limited amount of money they can spend per day on food and other expenses. Daily allowance for items like food, lodging, etc.
Per Person	1) Daily allowance for things like food, lodging, etc. 2) Goods or services priced and/or purchased according to the number of guests expected to attend the event.
Per Room Rate	A flat rate charged for a room regardless of the number of occupants.
Percent of the Gross	Type of payment involving a fixed percent of the gross income for that service. This type of agreement is often used by facilities as the rental.
Percent of the Net	Type of payment involving a fixed percent of the net income after costs of providing that service. This type of payment is often used in services provided by exclusive contractors within a facility.
Plenary Session	General assembly for all participants.
Post Conference	Any event which is arranged for the period immediately following the conference proper.
Post Convention Report	See POST EVENT REPORT.

Post Event Report	PER. The industry preferred term for a report of the details and activities of an event. A collection of post event reports over time will provide the complete History for an event. The industry accepted practice is to use the APEX POST EVENT REPORT, which can be found at the Convention Industry Council (www.conventionindustry.org).
Post-Con Meeting	A meeting at the primary facility at which an event occurred just after it has ended. Attendees generally include the primary event organizer, representatives of the event organizer/host organization, department heads at the facility, other facility staff as appropriate, and contractors. The agenda focuses on evaluating the implementation of the event and completing the APEX POST EVENT REPORT. It often includes a final review of bills with accounts payable.
Post-Conference Registration	Registration for an activity or function which follows an event.
Post-Conference Reservation	Guest room space following a conference.
Press Room	A room where members of the media may obtain exhibitor press kits, conduct interviews, or relax. Larger press rooms contain typewriters, computers, phones, and fax machines for use by the press in filing their stories.
Proceedings	Published volume transcribing the full conference sessions, which may or may not include details of the discussion.
Professional Congress Organizer	PCO. A type of company, often in Europe that is comparable to a DESTINATION MANAGEMENT COMPANY (DMC) in the U.S. Local supplier who can arrange, manage and/or plan any function or service for an event.
Quad Room	Room with at least two beds occupied by four persons.
Rack Rate	Facility's standard, pre-established guest room rates.
Reception	Stand-up social function where beverages and light foods are served. Foods may be presented on small buffet tables or passed by servers. May precede a meal function.
Reception Desk/Registration Desk	The area to which delegates and others report on arrival at an event or facility.
Registration	1) Process by which an individual indicates his intent to attend a conference or stay at a property. 2) A method of booking and payment. 3) The process of recording data about an attendee (or exhibitor), sending a confirmation and creating a badge used on-site.
Registration Area	Designated area, usually outside the exhibit hall or meeting room, where registration takes place.
Registration Card	Signature form used by facility when registering a guest.

Registration Card Key	Plastic card used in place of room key.
Registration Data	Information about an attendee that is gathered as part of the registration process (occupation, fee category, etc).
Registration Fee	Amount payable for attendance at a conference; may vary according to level of participation or type of membership.
Registration Form	Document upon which a participant at an event gives all relevant information about him/herself and his/her intended participation in the conference and associated activities.
Registration Kit	Packet of meeting materials such as program book, tickets, maps, etc.
Religious Meetings	An event for attendees to discuss non-secular subjects.
Reporter	Person appointed to note and record the proceedings of sessions and to write summaries of the paper presented for a final summation session.
Reservation	An arrangement to have a sleeping room (at a hotel or other housing facility) held for one's use. Process by which an individual or group secures space at a facility.
Reservation Request	A communication by which a guest indicates sleeping room requirements; these are forwarded to the hotel to secure a reservation.
Risk Management	Recognizing the possibility of injury, damage or loss, and having a means to prevent it or provide insurance.
Room	1) A chamber used for sleeping. 2) A place where an assembly meets.
Room Block	Total number of sleeping rooms reserved for an event.
Room Capacity	Number of people that can function safely and comfortably in a room.
Room Rate	The amount charged for the occupancy of a room.
Room Service	Facility department which provides food and beverage service to guest rooms.
Rooming List	List of facility guests and room data supplied to facility prior to arrival.
Run-of-the-House	Rooms given at random according to availability when the reservations are made.
Run-of-the-House Rate	Flat rate for which a hotel or motel agrees to offer any of its available rooms (with the exception of suites) to a group. Final assignment of rooms is at the discretion of the hotel.
Schedule	Table of time and location for all functions related to an event. This information should be included in the specifications guide for an event.

Schedule of Services	Pre-program information distributed to tour guides, field representatives, venues or vendors, regarding the details of their program assignment for a given event or program.
Schoolroom Perpendicular Set-Up	Variation of schoolroom set-up in which tables are perpendicular to the head table, and chairs are placed on both sides of the tables. See UNION SET-UP.
Schoolroom Set-Up	See CLASSROOM SET-UP.
Schoolroom V Set-Up	Seating arrangement where rows of tables and/or chairs are slanted in a V-shape facing a head table, stage or speaker. See CHEVRON SET-UP.
Scientific Committee	A group of people meeting specifically to discuss, supervise and coordinate the content of the program dealing with the study of a body of systematic knowledge of the material world and who, where appropriate, would select papers from submitted abstracts.
Scientific Meeting	An event with attendees who are involved in research or applied sciences or are suppliers to them.
Semicircular Theater Set-Up	Seating arrangement where chairs are arranged in a semicircle.
Seminar	1) Lecture and dialogue allowing participants to share experiences in a particular field under the guidance of an expert discussion leader. 2) A meeting or series of meetings of from 10 to 50 specialists who have different specific skills but have a specific common interest and come together for training or learning purposes. The work schedule of a seminar has the specific object of enriching the skills of the participants.
Service Charge	1) A mandatory and automatic amount added to standard food and beverage charges, usually used to defray the cost of labor, such as housemen, servers, technicians, etc. and which the facility receives a portion of the charge. In return, the guest is relieved the responsibility for tipping. 2) A fee charged to a client by a travel agent in addition to the commissions paid to him or her by his or her principals
Set-Up	1) Way in which a function room is arranged. 2) Erecting displays, installation, or, articles in their assembled condition. 3) Mixers, fruit, and glassware accompanying a liquor order.
Shuttle	A vehicle, usually a bus, contracted to transport event attendees between facilities during a certain time period.
Shuttle Service	Transportation for participants; usually by coach or van, provided on a continuous basis for a certain time period.
Single Bed	Bed measuring 38-by-75 inches (95-by-188 centimeters.). See TWIN BED.

Single Room	Sleeping room occupied by one person. The room may have one or more beds in it.
Single Supplement	An extra charge assessed to a tour purchased for single accommodations.
Site	1) Venue, area, location, property or specific facility to be used for an event. See VENUE. 2) A particular platform or location for loading or unloading at a place.
Site Facilities	Those facilities within the perimeter of the organization where the event takes place; in includes the installations and services both in the auditorium and out side.
Site Selection	Choosing a venue for an event.
Sleep-Out	When a guest does not sleep in a hotel (or other accommodation) sleeping room the bed, but still pays for the use of that sleeping room.
Smoking Room	A designated area where smoking is allowed.
Social Dinner	Non-working evening function at which a meal is served.
Social Event	1) An event with the purpose of facilitating pleasant companionship among attendees, 2) Lifecycle celebration (e.g. a wedding, bar/bat mitzvah, anniversary, birthday, etc.). See SOCIAL PROGRAM.
Social Program	Program of organized functions, not directly related to the main subject of an event.
Spa	A facility that provides baths, hot springs, health facilities and other services.
Special Event	One time event staged for the purpose of celebration; unique activity.
Special Rate	An amount charged for the occupancy of a room, usually at a reduced rate and negotiated as a group rate by the conference organizers.
Special Rate Package	A lowered, all inclusive rate, frequently including one or more meals for two or three nights, that is offered to the general public; often used to generate off-season or weekend business.
Spouse	Husband or wife of an event attendee. See ACCOMPANYING PERSON. See Also SIGNIFICANT OTHER.
Spouse Programs	Educational and/or social events planned for spouses and guests of event participants.
Square Set-Up	Seating arrangement in which double- or triple-wide tables are set up with chairs placed around all sides.
Stay Over	A guest who stays at a housing facility (hotel, motel, etc.) one or more days longer than his or her scheduled departure date. Also Called OVERSTAY, UNDER DEPART. Compare With UNDERSTAY.

Suite	Combination of interconnecting rooms generally containing a sitting room with a half-bathroom and one or more sleeping rooms.
Suite Hotel	A hotel whose entire inventory of sleeping rooms have separate bedroom, bathroom, living room or parlor areas, and possibly a kitchenette or other special features. Also called ALL SUITE HOTEL.
Symposium	A meeting of a number of experts in a particular field, at which papers are presented and discussed by specialists on particular subjects with a view to making recommendations concerning the problems under discussion.
Tariff	1) A schedule of duties imposed by a government on imported and exported goods. 2) Published list of fares or rates and conditions of service from a supplier.
Theater Semicircular Set-Up	Seating arrangement in which seats are in semicircular rows facing the stage area, no tables.
Theater Set-Up	Seating arrangement in which seats are in rows facing the stage area, no tables. See AUDITORIUM SET-UP.
Theme Party	Event at which all foods, beverages, decorations, and entertainment relate to a single theme.
Tour Package	1) Prearranged combination of elements such as air, hotel, sightseeing and social events packaged together and sold as an all-inclusive package price, not sold by component parts. 2) To package, meaning to combine elements as above into an all-inclusive package product sold as such at a package price. See PACKAGE.
Trade Center	Special purpose office building oriented toward a specific group of users. Typically, wholesalers in a specific industry (e.g., furniture, apparel) have showrooms to exhibit products to buyers.
Trade Day	Day of an exhibition restricted to attendance by professional or trade visitors.
Trade Fair	An international term for an exhibition.
Trade Show	An exhibition of products and/or services held for members of a common or related industry. Not open to the general public. See EXHIBITION. Compare With GATE SHOW, PUBLIC SHOW, CONSUMER SHOW.
Transfer	1) Process of moving equipment and/or people from one point to another. 2) Transportation between terminals and hotels. 3) To copy a picture or sound that is transmitted by one recorder to another, or to make a tape copy from film.
Triple Room	Room with at least two beds occupied by three persons.

Unexpected Departure	A guest who checks out of a housing facility (hotel, motel, etc.) one or more days earlier than his or her scheduled departure date. Also Called UNDER-STAY, EARLY-OUT. Compare With OVERSTAY.
Union Set-Up	Seating arrangement with both tables and chairs. Tables are lined up in rows, one behind the other, with chairs facing head table. See CLASSROOM SET-UP.
Upgrade	Provide a higher level of product or service than was ordered or reserved (e.g., move to First Class on an airplane, move to a suite in a hotel).
Use Day	Term used as a base unit in calculating occupancies. Various facilities have developed different definitions; one of the most common is use of all or part of a facility by one client or tenant for all or part of one day for any purpose; includes event, move-in, move-out and hiatus days.
U-Shape Set-Up	Series of tables set up in the shape of the letter U with chairs set all around on one or both sides.
Variable Costs or Expenses	Expenses that vary based upon various factors, such as the number of attendees .
Vegetarian	An individual who eats no meat.
Ventilation	The process of supplying or removing air by natural or mechanical means to or from any space.
Venue	1) Site or destination of meeting, event or show 2). Location of performance such as hall, ballroom, auditorium, etc.
Venue Manager	The person at the venue responsible for all transportation aspects at the location.
Very Important Person	VIP. Person who has a special function at the event (speaker, dignitary, etc.) and should be treated with special care and attention.
VIP Identification	A means for identifying the very important people at an event using badges, flowers or special seating.
VIP Services	A system of providing special assistance to a high-ranking official or important guest.
Voluntary Upgrade	Individual moves to higher priced class of service or accommodations for additional fare.
Walk	Guest holding confirmed sleeping room reservation is denied accommodations at the hotel where to reservation is held upon their arrival and is relocated to another hotel.
Walk-In	Guest requesting accommodations without a prior reservation.

Walking Guest	A guest with hotel reservations who is denied a room due to the hotel's overbooking.
Welcome Cocktail	A drink served as an introductory gesture of welcome. Can refer to a single drink, or a reception where such drinks are served.
Welcome Reception	An opening event where welcome drinks and often food are served.
Working Group	1) A meeting at which participants learn about a specific subject by means of practical "hands-on" application to that subject. 2) A meeting at which the participants discuss a particular subject, usually with the expectation of arriving at a common position within the group for proposing a solution to the problem.
Working Lunch	Light meal for small discussion groups, without a break from working sessions.
Working Program	Timetable of conference content.
Working Session	Every pre-arranged session of a formal meeting such as a congress or convention.
Workshop	1) Meeting of several persons for intensive discussion. The workshop concept has been developed to compensate for diverging views in a particular discipline or on a particular subject. 2) Informal and public session of free discussion organized to take place between formal plenary sessions or commissions of a congress or of a conference, either on a subject chosen by the participants themselves or else on a special problem suggested by the organizers. 3) Training session in which participants, often through exercises, develop skills and knowledge in a given field.