В целях определения эффективности организации и проведения специальных мероприятий проводится включённое наблюдение. Рассмотрим на примере торгового центра.

Карточка наблюдения

Наблюдаемый объект: мероприятие «КругоЗорчик» в ТЦ «Центр Галереи Чижова».

Цель: определить эффективность организации специального мероприятия

Срок: апрель 2017 года

Тип наблюдения: включенное, несистематическое.

Характеристика наблюдаемых объектов (таблица 1).

Таблица 1. Характеристика наблюдаемых объектов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметры** | **Формализованные показатели (10, балл)** | **Неформализованные показатели** |
| **Описание объекта** |
| Месторасположение  | 10 | Центр Галереи Чижова |
| Места для парковки | 4 | Места под парковку организованы |
| Оснащенность здания | 10 | Современная техника |
| Информация на здании | 6 | Вывеска с названием  |
| Наличие входа по пропускам | 6 | Свободное посещение |
| Интерьер | 6 | Современные, функциональные, много места |
| Освещение | 10 | Светлые помещения, современная материально-техническая база |
| Участники | 9 | Участники фестиваля, организаторы, посетители ТЦ, пресса |
| Обстановка | 8 | Неформальная |
| **Описание участников** |
| Внешний вид  | 10 | Неформальный  |
| Поведение сотрудников ТРЦ с гостями | 10 | Деловое формальное, с некоторыми неформально |
| Коммуникабельность участников  | 10 | Заинтересованность в беседе |
| Эмоциональное состояние участников  | 7 | Сосредоточенность, нервозность |
| Активность общения с прессой | 9 | Достаточно активны |
| Компетентность участников  | 10 | Полная компетентность |
| Заинтересованность участников  | 10 | Полная заинтересованность |
| **Описание работы PR-специалиста ТЦ «Центр Галереи Чижова»** |
| Внешний вид | 10 | Деловой, опрятный  |
| Работа во время мероприятия  | 7 | Отсутствие четкого плана, неподготовленность к форс-мажорным обстоятельствам |
| Коммуникабельность, эмоции | 8 | Общительны, отмечалась нервозность |
| Встреча гостей | 3 | Встреча не организована, журналисты не знали куда им идти |
| **Описание отдельных элементов мероприятия** |
| Работа ведущего | 10 | В целом хорошая работа ведущего |
| Работа аниматоров  | 10 | Костюмы соответствовали тематики номеров и выступлений |
| Макияж, прическа | 9 | Приятный и опрятный вид  |
| Работа PR-специалиста во время мероприятия  | 9 | Помощь в получении необходимых материалов, раздача визиток, контроль работы технического персонала, фотографа, видео оператора, координация работы прессы. Незнание имен журналистов, списки не уточнены, участников меньше, чем запланировано |
| Подготовка помещения для мероприятия  | 9 | Организованы столы, стулья, микрофоны, аппаратура, сцена, в целом хорошая подготовка |
| Аудиовизуальное сопровождение | 5 | Иногда отключался звук, нарушена синхронность  |
| Компетентность PR-специалиста | 7 | Средний уровень подготовки, много недоработанных моментов |
| **Описание выражения эмоций** |
| Заинтересованность | 8 | Общая заинтересованность |
| Позитивный настрой | 8 | В целом позитивная атмосфера мероприятия, дружелюбный настрой  |
| Включенность в работу отдела маркетинга | 10 | Взаимовыручка, взаимопомощь  |
| Сосредоточенность внимания | 10 | Внимание было постоянным |
| Общительность | 9 | Все участники мероприятия общались между собой |

Средний балл: 7,6