

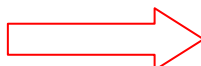


Проектът “ПОВИШАВАНЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ФИРМИ ОТ ТУРИСТИЧЕСКАТА ИНДУСТРИЯ В СИРП ЧРЕЗ ПРОГРАМИ ЗА ОБУЧЕНИЕ И КОНСУЛТАЦИИ НА КЛЮЧОВ УПРАВЛЕНСКИ ПЕРСОНАЛ” се изпълнява с финансовата помощ на Европейския съюз и Република България, Програма ФАР, Project BG2003/004-937.11.03: Pilot Integrated Investment Scheme for Regional Development Actions (North-East Planning Region), Bulgaria



ТРЕНИНГ ПРОГРАМА 3:

Подготовка за оценка на качеството и сертификацията на фирми и дейности от туристическата индустрия, съгласно единни регионални, национални и международни стандарти



Модул 301.1:

Провеждане на интегрирана програма за интензивно групово обучение на собственици и ръководители от съществуващи фирми по управление и контрол на качеството във фирми

Учебна Програма

Преподавател: доц. д-р Таня Дъбева e-mail: dabeva@ue-varna.bg
GSM: 0888262051

Лекционни дни: МОДУЛ 301.1: съществуващи МСП, Хо&Ре-бизнеси

Място: Заседателна зала, ресторант “Димят”-Варна, от 9:00 до 17:00 часа

ОПИСАНИЕ НА КУРСА

Курсът е част от интегрирана тренинг програма за интензивно групово обучение по подготовка за оценка на качеството и сертификацията на фирми и дейности от туристическата индустрия, съгласно единни регионални, национални и международни стандарти, и е предназначен за собственици и/или ръководители на съществуващи малки и средни предприятия (МСП), които са изградени и функционират на територията на СИПР, и осъществяват хотелиерска и ресторантьорска дейност. Изграден е на основата на съвременни теоретични и практически постановки за управление на качеството на хотелиерски и ресторантьорски продукти и услуги. Акцентира се върху ролята на постоянното качество като фактор за конкурентоспособност. Разглеждат се възможностите за контролни процедури при управление на качеството и въвеждането им в практиката на хотелиерския и ресторантьорския бизнес.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА КУРСА

Този курс е предназначен за собственици и ръководители на съществуващи фирми за хотелиерство и ресторантьорство, които имат базови знания и умения по управление на фирми и успешна през последните 3-5 години стопанска практика, и чрез усъвършенстване управлението и контрола върху качеството на фирмените продукти и услуги се стремят да разработват и осъществяват успешна фирмена стратегия и оперативни планове за периода до 2010 година.

Цели

Отчитайки световните тенденции на съвременната туристическа индустрия, на успешни международни фирмени практики, и на спецификата на туризма в България и СИПР, учебната програма цели да съвмести: (1) преимуществата на интензивните аудиторни занимания с извънаудиторната индивидуална или групова работа по проекти, по теми с пряко отношение към непосредствената практика на участниците, с (2) формите на лекционни занимания и дискусии в аудиторията – както с лектора и поканени от него гости, така и между участниците в обучението.

Задачи

Участниците в този курс ще получат:

- познания относно понятията “качество на хотелиерския” и “качество на ресторантьорския продукт”, както и на отделните им елементи;
- знания за съвременните теории и успешни фирмени практики за управление на качеството на супер и инфраструктурата;
- знания за съвременни теории и успешни фирмени практики за управление на качеството на обслужването;
- познания относно съществуващите системи за управление на качеството в хотелиерството и ресторантьорството;
- познания относно взаимовръзката на мениджмънта на качеството с останалите функции на хотелиерския и ресторантьорски мениджмънт;
- знания относно контрола върху качеството на хотелиерския и ресторантьорския продукти.

Обвързаност с други модули от Тренинг Програми 1, 2 и 3

Този курс е обвързан пряко и косвено с останалите модули от Тренинг Програма 3, и по-специално:

- Модул 302: връзка между управлението на качеството в хотелиерството и ресторантьорството и категоризацията на обектите;

- Модул 303: връзка между управлението и контрола върху качеството с ИСО сертифицирането.

Обвързаността на курса с курсове от Тренинг Програма 2 е както следва:

- Модул 201: връзка между фирмената конкуретоспособност и управлението на качеството като фактор за постигането ѝ;
- Модул 202: създаването на система за управление и контрол на качеството е немислима без ефективното изграждане и функциониране на фирмени информационни системи;
- Модел 203: създаването на система за управление и контрол на качеството е в основата на успешната международна маркетингова стратегия на фирмата;
- Модел 204: ПР & фирменото представяне се гради на примери как фирмата управлява и контролира качеството на предлаганите продукти и услуги и е поставила качеството като своя приоритетна ежедневна задача и залог за фирмените успехи..

Обвързаността на курса с курсове от Тренинг Програма 1 е както следва:

- Модул 101: връзка между фирменото управление и мениджмънта на качеството на хотелиерския и ресторантьорския продукти;
- Модул 102: връзка между фирмените стратегии и стратегията за управление на качеството;
- Модул 103: връзка между управлението на персонала и управлението и контрола на качеството в хотелиерството и ресторантьорството.

ПОДХОД ПРИ ОРГАНИЗАЦИЯТА И ПРОВЕЖДАНЕТО НА КУРСА

Структура на обучението по време на класните занимания

Курсът ще се проведе в една сесия, с участници - собственици и ръководители на съществуващи фирми за хотелиерска и ресторантьорска дейност. По време на заниманията ще се отчита спецификата на знанията и очакванията на конкретната аудитория, при спазване на следните отправни положения:

- Описанието по лекции е представено в отделна секция на тази Учебна Програма;
- По време на лекциите лекторът ще използва слайд презентации и мултимедийни материали за онагледяване на по-важни моменти от преподавания материал;
- Съгласно описанието по лекции се предвиждат дискусии в аудиторията и срещи с гости от туристическата индустрия;
- Ситуационни и симулационни игри под формата на “културни зали” (тренинг какъв подход за управление на качеството да се избере).

Извънкласни занимания (работа по групови проекти)

Работата по групови и индивидуални проекти ще се организира съгласно секция I “Обща методология” към основните положения за организация и провеждане на Тренинг Програми в рамките на Проекта изпълняван с финансовата помощ на Европейския съюз и Република България, Програма ФАР – сравни с интернет страницата на проекта. Участието в подобни проекти е доброволно. Началото и края на работа по бизнес проекти са указани в края на тази Учебна Програма.

Участие в заключителната сесия на Тренинг Програма 3

Всички участници в курса са поканени да участвуват в заключителната сесия на Тренинг Програма 3 предвидена за 11 май 2007 година.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА И ИЗТОЧНИЦИ ЗА ИНФОРМАЦИЯ

Основните материали, използвани за подготовка на този и останалите курсове в рамките на Тренинг Програми 1, 2 и 3 се предоставят безплатно на всички участници, и включват сборниците:

- УПРАВЛЕНИЕ НА ФИРМИ, автор Д-р Влади Златев, издател ВАРХ & ВТК, Варна 2007
- ФИРМЕНА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ, автор Д-р Влади Златев, издател ВАРХ & ВТК, Варна 2007
- ФИРМЕНИ ПРОГРАМИ ЗА КАЧЕСТВО И СЕРТИФИЦИРАНЕ, автор Д-р Марин Нешков, издател ВАРХ & ВТК, Варна 2007

Допълнителните материали, необходими за този курс ще се публикуват в електронен формат на интернет страниците на проекта.

КРИТЕРИИ ПРИ ОЦЕНЯВАНЕ НА УЧАСТНИЦИТЕ В КУРСА

Успешно завършили курса са тези участници, които са присъствували на всички лекционни занимания.

С грамота за отлично представяне в образователния процес на цялата Тренинг Програма 3 и на курса ще завършат тези участници, които са подготвили и предали в указания 3-месечен срок след приключването на груповите обучения своите индивидуални или групови бизнес проекти по тематиката, имаща пряко отношение към този курс.

Завършилите с отличие тренинг програмата в рамките на Проекта ще участвуват с презентация на заключителната сесия. В допълнение всички доклади на участниците в заключителната сесия ще се публикуват в сборника “НАЙ-ДОБРИТЕ ПРОЕКТИ ЗА ФИРМЕНО РАЗВИТИЕ”, издател ВАРХ & ВТК, Варна 2007.

ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОФОРМЯНЕ НА ПИСМЕНИ ПРОЕКТИ

Изискванията при изготвянето, оформянето и представянето на писмените проекти се извършва в съответствие с общите изисквания, разработени и представени в секция I “Обща методология” към основните положения за организация и провеждане на Тренинг Програми в рамките на Проекта изпълняван с финансовата помощ на Европейския съюз и Република България, Програма ФАР– сравни с интернет страницата на проекта.

КАЛЕНДАРЕН ГРАФИК И ОПИСАНИЕ ПО ЛЕКЦИИ И ДЕЙНОСТИ

Ден, час	Съдържание по лекции и други основни дейности в рамките на модула
1-ви ден	Лекционни занимания
09:00 – 10:40	→ Въведение в Тренинг Програма 3, МОДУЛ 301.1 → Понятия за качество на хотелиерския продукт
10:40 – 11:00	пауза
11:00 – 12:40	→ Понятия за качество на ресторантьорския продукт
12:40 – 13:20	пауза
13:20 – 15:00	→ Теоретични модели за управление на качеството в хотелиерството
15:00 – 15:20	пауза
15:20 – 17:00	→ Теоретични модели за управление на качеството в ресторантьорството.
2-ри ден	Лекционни занимания
09:00 – 10:40	→ Система за управление на качеството в хотелиерството и ресторантьорството- 1 част
10:40 – 11:00	пауза
11:00 – 12:40	→ Система за управление на качеството в хотелиерството и ресторантьорството- 2 част
12:40 – 13:20	пауза
13:20 – 15:00	→ Контролни процедури при управление на качеството в хотелиерството и ресторантьорството
15:00 – 15:20	пауза
15:20 – 17:00	→ Анализ на успешни международни и национални практики за управление на качеството в хотелиерската и ресторантьорската дейност- част 1
3-ти ден	Лекционни занимания
09:00 – 10:40	→ Анализ на успешни международни и национални практики за управление на качеството в хотелиерската и ресторантьорската дейност- част 2
10:40 – 11:00	пауза
11:00 – 12:40	→ “Културна зала “ за хотелиери ресторантьори
12:40 – 13:20	пауза
13:20 – 15:00	→ Симулационни игри: работа в екип при конкретен казус: избор на модел за управление на качеството на конкретен продукт
15:00 – 15:20	пауза
15:20 – 17:00	→ Подготовка за групови и/или самостоятелни извънкласни бизнес проекти → Заключителни бележки към Тренинг Програма 3, МОУДУЛ 301.1
1 февр. 2007	Начало за работа по групови и/или индивидуални проекти
1 април 2007	Краен срок за предаване на проекти
11 май 2007	Заключителна сесия на участниците в Тренинг Програма 3