

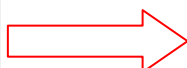


Проектът “ПОВИШАВАНЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ФИРМИ ОТ ТУРИСТИЧЕСКАТА ИНДУСТРИЯ В СИРП ЧРЕЗ ПРОГРАМИ ЗА ОБУЧЕНИЕ И КОНСУЛТАЦИИ НА КЛЮЧОВ УПРАВЛЕНСКИ ПЕРСОНАЛ” се изпълнява с финансовата помощ на Европейския съюз и Република България, Програма ФАР, Project BG2003/004-937.11.03: Pilot Integrated Investment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



ТРЕНИНГ ПРОГРАМА 3:

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



Модул 301.2:

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 Марин Нешков e-mail: neshkov@ue-varna.bg;
GSM: 0897-405-422

Лекционни дни: МОДУЛ 301.1: съществуващи МСП, ТО & други

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 управление и контрол на качеството на собственици и/или ръководители на съществуващи малки и средни предприятия (МСП), които са изградени и функционират на територията на СИРП и имат предмет на дейност с пряко отношение и/или влияние към местната туристическа индустрия. Изграден на основата на съвременните разбирания и тенденции в теорията и практиката на управление и контрол на качеството, курсът акцентира върху обвързаността на фирмено управление с възможностите за повишаване на международната конкурентоспособност и с ролята на качеството в този процес. Разглеждат се предпоставките за успешно фирмено управление и контрол на качеството в контекста на дългосрочното развитие на региона, където оперира фирмата и на устойчивото и конкурентоспособно развитие на туристическата дестинация.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА КУРСА

Този курс е предназначен за собственици и ръководители на МСП с базови знания и умения по управление на фирми и успешна стопанска практика през последните 3-5 години, 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 в развитието на съвременната туристическа индустрия, успешните международни фирмени практики и спецификата на туризма в България и СИГР, учебната програма цели да съвмести: (1) преимуществата на интензивните аудиторни занимания с извънаудиторните индивидуални или групови разработки на проекти по теми с пряко отношение към непосредствената практическа дейност на участниците, с (2) формите на лекционни занимания и дискусии в аудиторията с лектора и поканени от него гости и между участниците в обучението.

Задачи

Участниците в този курс ще получат:

- ясна представа и знания за положителните тенденции и успешните практики в областта на управлението и контрола на качеството в ТО, ТА и другите туристически дейности;
- знания за ролята на управлението и контрола на качеството в дейността на ТО, ТА и други туристически фирми като цяло и на предлаганите от тях продукти и услуги - в частност;
- знания за спецификата в организационните форми и механизми, както и в методиката и технологията на дейностите по управлението и контрола на качеството на предлаганите фирмени продукти и услуги на ТО, ТА и останалите туристически фирми;
- знания относно работата в екипи и разработването на общи проекти с пряко отношение и приложимост към непосредствената фирмена практика на участниците в бизнес проекта;
- знания относно оформянето и представянето на резултатите по проекта в съответствие със съвременните изисквания и тенденции в теорията и практиката на управление на качеството.

Обвързаност с други модули от тренинг програми 1, 2 и 3

Този курс има пряка и косвена връзка с останалите модули от тренинг програма 1 и по-специално:

- Модул 101: връзка между управлението и контрола на качеството с останалите подсистеми на системата за фирмено управление в ТО, ТА и другите туристически дейности;
- Модул 102: връзка между фирмените стратегии с възможностите за ефективно управление и контрол на качеството в ТО, ТА и другите туристически дейности;
- Модул 103: връзка между управлението на персонала във фирмата - от набора и подбора до мотивацията на заетите във фирмата, с успешното управление и контрола на качеството в ТО, ТА и другите туристически дейности;

Обвързаността на курса с курсове от тренинг програма 2 е както следва:

- Модул 201: връзка между фирмената конкурентоспособност и резултатите от ефективното управление и контрол на качеството в ТО&ТА дейности;
- Модул 202: връзка между изграждането и функционирането на фирмените информационни системи в ТО, ТА и другите туристически дейности и интегрирането в тях на подсистемата за управление и контрол на качеството;
- Модул 203: обвързаност между международната маркетингова стратегия по отношение на ТО, ТА и другите туристически дейности с принципите, методологията и технологията на управление и контрол на качеството;
- Модул 204: значението на ПР & фирменото представяне като съществен елемент от качеството на ТО, ТА и другите туристически дейности и продукти.

Обвързаността на курса с курсове от тренинг програма 3 е както следва:

- Модул 301: връзка между управлението и контрола на качеството на ТО, ТА и другите туристически дейности с тези в хотелиерството и ресторантьорството;
- Модул 302: връзка на сертифицирането на ТО, ТА и другите туристически дейности с тези в хотелиерството и ресторантьорството;
- Модул 303: връзка между ИСО стандартите и сертифицирането по ИСО в туризма с тези в останалите туристически дейности.
- Модул 304: връзка със съдържанието на един индивидуален проект по управление и контрол на качеството в ТО&ТА фирми.

ПОДХОД ПРИ ОРГАНИЗАЦИЯТА И ПРОВЕЖДАНЕТО НА КУРСА

Структура на обучението по време на класните занимания

Курсът ще се проведе в една самостоятелна сесия пред собственици и ръководители на туроператорски и други фирми с отношение към туризма (транспортни, атракционни, екскурзоводски и др.). По време на сесията ще се спазва единен подход на организация на заниманията, но ще се отчита спецификата на знанията и очакванията на конкретната аудитория, и по-конкретно:

- Описанието по лекции е представено в отделна секция на тази учебна програма;
- По време на лекциите лекторът ще използва слайд презентации, мултимедийни и други 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 (тренинг за вземане на решения в условия на неопределеност) са предвидени във втория ден от програмата.

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 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.

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.

Завършилите с грамота за заслуги към образователния процес на цялата тренинг програма 3 и на курса са тези участници, които са подготвили и предали в указания 3-месечен срок след приключването на груповите обучения на индивидуални или групови бизнес проекти по тематика, имаща пряко отношение към този курс.

Завъшлите с отличие тренинг програмите в рамките на Проекта изпълняван с финансовата помощ на Европейския съюз и Република България, Програма ФАР са тези, които са излъчени да участвуват с презентация на заключителната сесия на тренинг програма 3. В допълнение всички доклади на участниците в заключителната сесия ще се публикуват в сборника “НАЙ-ДОБРИТЕ ПРОЕКТИ ЗА ФИРМЕННО РАЗВИТИЕ”, издател ВАРХ & ВТК, Варна 2007.

ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ОФОРМЯНЕ НА ПИСМЕНИ ПРОЕКТИ

Изискванията при изготвянето, оформянето и представянето на писмени проекти се извършва в съответствие с общите изисквания, разработени и представени в съответствие със 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 301.2 → Управление и контрол на качеството: общи постановки и специфични изисквания за МСП от ТО, ТА и другите туристически дейности (транспортни, спортно-развлекателни, атракционни, балнеолечебни и др.).
10:40 – 11:00	пауза
11:00 – 12:40	→ Качеството на туроператорската, турагентската и другите туристически дейности – особености, условия за формиране, фактори и измерители.
12:40 – 13:20	пауза
13:20 – 15:00	→ Особенности в процесите на управление и контрол на качеството в туроператорската, турагентската и другите туристически дейности.
15:00 – 15:20	пауза
15:20 – 17:00	→ Основни проблеми в процесите на управление и контрол на качеството в туроператорската, турагентската и другите туристически дейности.
2-ри ден	Лекционни занимания
09:00 – 10:40	→ Система за управление и контрол на качеството в туроператорската и турагентската дейност.
10:40 – 11:00	пауза
11:00 – 12:40	→ Система за управление и контрол на качеството в други туристически дейности (по избор в зависимост от състава на участниците в обучението).
12:40 – 13:20	пауза
13:20 – 15:00	→ Симулационни игри: за ТО и други бизнеси (в зависимост от състава на участниците в обучението).
15:00 – 15:20	пауза
15:20 – 17:00	→ Модел за управление и контрол на качеството в конкретна фирма (в зависимост от състава на участниците в обучението).
3-ти ден	Лекционни занимания
09:00 – 10:40	→ Възможности за ефективно управление и контрол на качеството в ТО, ТА и други фирми от туристическата индустрия в България.
10:40 – 11:00	пауза
11:00 – 12:40	→ Възможности за ефективно управление и контрол на качеството в ТО, ТА и други фирми от туристическата индустрия в СИРП.
12:40 – 13:20	пауза
13:20 – 15:00	→ Анализ на успешни международни и национални практики в управлението и контрола на качеството във фирми от ТО, ТА и други бизнеси (транспортни, спортно-развлекателни, атракционни, балнеолечебни и др.) - панелна дискусия с поканени гости.
15:00 – 15:20	пауза
15:20 – 17:00	→ Подготовка за групови и/или самостоятелни извънкласни бизнес проекти → Заключителни бележки към Тренинг Програма 3, МОДУЛ 301.2
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