

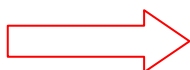


Проектът “ПОВИШАВАНЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ФИРМИ ОТ ТУРИСТИЧЕСКАТА ИНДУСТРИЯ В СИРП ЧРЕЗ ПРОГРАМИ ЗА ОБУЧЕНИЕ И КОНСУЛТАЦИИ НА КЛЮЧОВ УПРАВЛЕНСКИ ПЕРСОНАЛ” се изпълнява с финансовата помощ на Европейския съюз и Република България, Програма ФАР, Project BG2003/004-937.11.03: Pilot Integrated Investment 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 302:

Провеждане на интегрирана програма за интензивно групово обучение на собственици и ръководители от съществуващи фирми по сертифициране и категоризация на продукти и услуги

## Учебна Програма

**Преподавател:** доц. д-р Таня Дъбева e-mail: [dabeva@ue-varna.bg](mailto:dabeva@ue-varna.bg)  
GSM: 0888262051

**Лекционни дни:** МОДУЛ 302.1: съществуващи МСП, Хо&Ре-бизнеси

**Преподавател:** Доц. д-р Марин Нешков e-mail: [neshkov@ue-varna.bg](mailto:neshkov@ue-varna.bg)  
GSM: 0897-405-422

**Лекционни дни:** МОДУЛ 302.1: съществуващи МСП, ТО & други

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

### ОПИСАНИЕ НА КУРСА

Курсът е част от интегрираната тренинг програма за интензивно групово обучение по оценка на качеството и сертификацията на фирми и дейности от туристическата индустрия на собственици и/или ръководители на съществуващи малки и средни предприятия (МСП), които са изградени и функционират на територията на СИПР и имат предмет на дейност с пряко отношение и/или влияние към местната туристическа индустрия. Изграден на основата на съвременните постановки и тенденции в теорията и практиката на сертифицирането и категоризацията в туризма, курсът акцентира върху обвързаността на тези процеси с фирменото управление като цяло и управлението и контрола на качеството – в частност, и с повишаването на международната конкурентоспособност на фирмата. В него се разглеждат предпоставките за успешно фирмено и продуктово сертифициране на различни туристически дейности при дългосрочното развитие и управление на региона и на устойчивостта и конкурентоспособността на туристическата дестинация, в която оперира фирмата.

### 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, които се стремят чрез успешно фирмено и продуктово сертифициране на различни туристически дейности да разработят и осъществят ефективна фирмена политика и стратегия през периода до 2010 година.

## Цели

Отчитайки световните тенденции в развитието на съвременната туристическа индустрия и наличието на успешни международни фирмени практики, както и на и на спецификата на туризма в България и СИПР, учебната програма цели да съвмести: (1) преимуществата на интензивните класни занимания със следкласните индивидуални или групови работи по проекти по теми с пряко отношение към непосредствената практика 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 сертифицирането и категоризацията на продукти и услуги в туризма,
- знания за ролята на сертифицирането и категоризацията на 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 сертификация и категоризация, свързана с качеството на предлаганите фирмени продукти и услуги в съответствие с предмета на дейност на фирмата;
- 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 е обвързан пряко и косвено с останалите модули от тренинг програма 1, и по-специално:

- Модул 101: връзка между сертифицирането и категоризацията като част от подсистемата за управление и контрол на качеството с останалите подсистеми от системата за фирмено управление по видове туристически дейности;
- Модул 102: връзка между фирмените стратегии с възможностите за сертифицирането и категоризацията по видове туристически дейности;
- Модул 103: връзка между управлението на персонала във фирмата - от набора и подбора до мотивацията на заетите във фирмата, със сертифицирането и категоризацията по видове туристически дейности;

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

- Модул 201: връзка между фирмената конкурентоспособност и резултатите от сертифицирането и категоризацията по видове туристически дейности;
- Модул 202: връзка между изграждането и функционирането на фирмените информационни системи по видове туристически дейности и възможностите за интегрирането в тях на процесите по сертифициране и категоризация;
- Модул 203: обвързаност между международната маркетингова стратегия по отношение по видове туристически дейности с принципите, методологията и технологията на сертифицирането и категоризацията;
- Модул 204: значението на ПР & фирменото представяне като съществен елемент от качеството по видове туристически дейности и продукти.

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

- Модул 301: връзка между сертифицирането и категоризацията по видове туристически дейности и общо във фирмените системи за контрол на качество;
- Модул 303: връзка между ИСО стандартите и сертифицирането по видове туристически дейности в индустрията.

## ПОДХОД ПРИ ОРГАНИЗАЦИЯТА И ПРОВЕЖДАНЕТО НА КУРСА

### Структура на обучението по време на класните занимания

Курсът се провежда в една сесия но в два отделни модули пред различна аудитория с участници - собственици и ръководители на съществуващи фирми от туризма (хотели, ресторанти, туроператорски, транспортни, атракционни, екскурзоводни и други фирми с отношение към туризма). 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 г.

### **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.

Завършилите 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
<b>1-ви ден</b>	<b>Лекционни занимания</b>
09:00 – 10:40	→ Въведение в тренинг програма 3, модул 302 → Сертификация на туристическите дейности: общи постановки и специфични изисквания по видове туристически дейности.
10:40 – 11:00	<b>пауза</b>
11:00 – 12:40	→ Сертификацията на дейности и продукти по видове туристически дейности
12:40 – 13:20	<b>пауза</b>
13:20 – 15:00	→ Особенности при сертификацията на дейности и продукти по видове туристически дейности (1-ва част)
15:00 – 15:20	<b>пауза</b>
15:20 – 17:00	→ Особенности при сертификацията на дейности и продукти по видове туристически дейности (2-ра част)
<b>2-ри ден</b>	<b>Лекционни занимания</b>
09:00 – 10:40	→ Методика за изготвяне на стандарти за дейности и продукти по видове туристически дейности
10:40 – 11:00	<b>пауза</b>
11:00 – 12:40	→ Симулационни игри за подготовка и прилагане на стандарти за избрани дейности и продукти по видове туристически дейности
12:40 – 13:20	<b>пауза</b>
13:20 – 15:00	→ Стандартизацията за избрани туристически дейности – методически особености.
15:00 – 15:20	<b>пауза</b>
15:20 – 17:00	→ Норми и нормативи за категоризация на обекти, осъществяващи избрани туристически дейности
<b>3-ти ден</b>	<b>Лекционни занимания</b>
09:00 – 10:40	→ Национални и международни сертификати за професии и фирми специализиращи в различни туристически бизнеси.
10:40 – 11:00	<b>пауза</b>
11:00 – 12:40	→ Възможности за успешна сертификационна дейност и категоризация на обекти по видове туристически дейности в България и СИРП.
12:40 – 13:20	<b>пауза</b>
13:20 – 15:00	→ Анализ на успешни международни и национални практики при сертифицирането и категоризацията в туризма с отчитане специфика на процеса във фирми от Хо, Ре, ТО, ТА и други бизнеси (транспортни, спортно-развлекателни, атракционни, балнеолечебни и др.) - панелна дискусия с поканени гости.
15:00 – 15:20	<b>пауза</b>
15:20 – 17:00	→ Подготовка за групови и/или самостоятелни извънкласни бизнес проекти → Заключителни бележки към тренинг програма 3 модул 302
<b>1 февр. 2007</b>	<b>Начало за работа по групови и/или индивидуални проекти</b>
<b>1 април 2007</b>	<b>Краен срок за предаване на проекти</b>
<b>11 май 2007</b>	<b>Заключителна сесия на участниците в Тренинг Програма 3</b>