

UNIVERZITET U TRAVNIKU/ UNIVERSITY OF TRAVNIK

**SEMINAR O UPRAVLJANJU KVALITETOM U OKVIRU
EVROPSKE SEDMICE KVALITETA**

Travnik, 05-09.04.2011. godine

Prvo obavještenje

UNIVERZITET U TRAVNIKU

Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju

Katedra za turizam i ugostiteljstvo

Aleja konzula br. 5, 72 270 Travnik

Tel/fax 030/541-061

mob. 061 172-158

061/575-267

www.fmt.ba, e-mail: simpozij@fmt.ba

SPONZORI I POKROVITELJI:

- *Federalno ministarstvo okoliša i turizma*
- *Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju Travnik*
- *Turistička zajednica Srednjobosanskog kantona*

TEMA SEMINARA

Osnovna tema seminara je: **„Menadžment kvaliteta u turizmu i ugostiteljstvu u okviru Evropske sedmice kvaliteta (European quality week) i priprema za uvođenje ISO standarda u ugostiteljstvu i turizmu“.**

CILJ SEMINARA

Turizam je danas postao svjetski globalni proces, a turistička privreda svjetska privreda koja će se u budućnosti stalno povećavati. **Danas se u turizmu ostvaruje oko 12 % svjetskog društvenog proizvoda.**

To je bazična strateška djelatnost, jer podstiče i razvoj drugih djelatnosti, doprinosi zapošljavanju i bržem razvoju nedovoljno razvijenih pokrajina i regiona. Turizam ima neiscrpne mogućnosti za održivi razvoj, jer koristi prirodne sisteme kao resurs i istodobno ih ostavlja u neizmijenjenom ili poboljšanom obliku slijedećim generacijama. **Turizam danas raste gotovo dva puta brže od rasta svjetskog bruto proizvoda**, a u mnogim zemljama dobiva prioritet u razvoju. Prema najnovijim istraživanjima očekuje se da će turizam u budućnosti biti jedan od važnih izvora prihoda.

Evropska unija postala je pravi turistički gigant (**EUROLAND**) koja generira oko 40 % turističkog prometa i značajno ulaže u razvoj turizma svojih članica ali i onih koji to žele biti. Stoga je i u periodu 2010-2015 predvidjela značajna sredstva za ulaganje u turizam i u Bosni i Hercegovini, ali pod uslovom da se i u turizmu primijene Evropski odnosno svjetski standardi. To iz razloga što turista da bi p osjetio jednu zemlju potrebno je da ima uslove, najmanje, one koje ima u svojoj zemlji.

Bosna i Hercegovina, čije je opredjeljenje članstvo u Evropskoj uniji, ima izuzetne mogućnosti za razvoj turizma, u Bosni i Hercegovini, odnosno Federaciji Bosne i Hercegovine a prednjači Srednjobosanski kanton. Stoga je opredjeljenje ovog Kantona, a i prvog Univerziteta u Travniku da se prema pristupnim fondovima prijavi projekat pod nazivom:

“ Edukacijski kampus rekreativnog zdravstvenog i kulturno- historijskog turizma po standardima EU u Travniku“.

Radi se o projektu sa dalekosežnim pozitivnim efektima za grad Travnik, SBK, kao i čitavu Bosnu i Hercegovinu. Međutim, da bi projekat bio razmatran i prihvaćen od strane EU, potrebno je pokrenuti aktivnosti na uvođenju kvaliteta u turizmu i podršku lokalne zajednice, odnosno resornog Federalnog ministarstva.

Resorno Federalno ministarstvo, shvatajući značaj turizma za privredu Bosne i Hercegovine i ukupni razvoj, već nekoliko godina podržava Univerzitet u Travniku u promovisanju i razvoju turizma, što je učinilo i za 2010. godinu odobrivši određena sredstva za program edukacije pod nazivom:

„ Uvođenje sistema upravljanja kvalitetom u turizmu i u ugostiteljstvu“, teoretski i praktični rad.

Zbog svega navedenog, Univerzitet u Travniku, Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju je odlučio da, u okviru Evropske sedmice kvaliteta, koja se od 1995. godine obilježava u drugoj sedmici mjeseca novembra, održi seminar na navedenu temu. Međutim, zbog tehničkih razloga ovaj seminar je prolongiran i održat će se u periodu od 5. do 9. aprila 2011. godine.

SADRŽAJ SEMINARA

Održavanje seminara planira se u popodnevним satima (od 16:00 h), od 5. do 9. aprila i u subotu 9. aprila 2011. od 10:00 do 13:00 sati, sa sljedećim tematskim oblastima:

Značaj turizma za privredu i ukupni razvoj sa novim trendovima upravljanja kvalitetom u turizmu,

Upoznavanje sa turističkim mogućnostima Srednjobosanskog kantona i analiza postojećeg stanja kvaliteta u turizmu

Mogućnost aplikacije sa projektima kod Evropskih pristupnih fondova

Upoznavanje sa značajem kvaliteta i uvođenja ISO standarda u sve oblasti a posebno u turizmu

- značaj edukacije cjelokupnog stanovništva o turizmu a posebno onih koji se neposredno bave turizmom i ugostiteljstvom,

Upoznavanje sa ISO i CEN standardima u turizmu

- upoznavanje sa TQM-om,
- kako se turističko-ugostiteljska privreda SBK može uključiti u evropske i svjetske standarde,
- faktori uspjeha sistema upravljanja kvalitetom,
- proces standardizacije upravljanja kvalitetom,
- važnost i značaj okoliša i kako ga zaštititi,
- interni audit i kako se pripremiti za dobivanje sertifikata ISO standarda u turizmu.

Pojam i značaj certificiranja

Struktura procesa koji se odnosi na poslovnik sistema kvaliteta

- kako obezbijediti TQM u turizmu i ugostiteljstvu,
- faze upravljanja kvalitetom,
- dokumentacija koja prati kvalitet,
- tehnike i alati za uspostavljanje kvaliteta,
- proces standardizacije upravljanja kvalitetom,
- utjecaj troškova sistema upravljanja kvalitetom,
- informatizacija u ugostiteljstvu i turizmu.

Inovacija znanja iz kulinarskih vještina, vještina usluživanja i kategorizacije ugostiteljskih objekata predviđene zakonskim propisima

- upoznavanje sa međunarodnim etičkim standardima u turizmu,
- upoznavanje sa standardima ugostiteljskih zanimanja i ponašanjem u turizmu,
- upoznavanje sa verbalnom i neverbalnom komunikacijom u turizmu,
- upoznavanje sa najnovijim kulinarskim vještinama u ugostiteljstvu sa praktičnim izvođenjem nastave,

Upoznavanje sa polaznim osnovama prijave projekata Komisiji Evropske unije iz oblasti turizma.

NAMJENA SEMINARA

Seminar je namijenjen:

- predstavnicima Kantona i općina u sastavu SBK koji se bave ugostiteljstvom i turizmom,
- turističkim zajednicama,
- turističko-ugostiteljskim preduzećima,
- turističkim agencijama,
- obrazovnim institucijama iz oblasti ugostiteljstva i turizma,
- turističkim vodičima
- seoskim domaćinstvima koja se bave turizmom i
- samostalnim ugostiteljskim radnjama.

IZVOĐAČI TEORETSKE I PRAKTIČNE NASTAVE NA SEMINARU

- Profesori iz oblasti ugostiteljstva i turizma, domaćih i međunarodnih univerziteta, posebno grada Travnika i grada partnera Lajpciga (Leipzig),
- profesori srednjih turističko-ugostiteljskih škola i
- predstavnici afirmisanih i dokazanih ugostiteljskih objekata za praktični rad.

MJESTO I VRIJEME ODRŽAVANJA SEMINARA

Planira se da seminar bude održan u vremenu od **05-09.04.2011.** godine u popodnevним časovima sa početkom u 16 sati u **prostorijama Univerziteta u Travniku**, Ulica Aleja konzula br.5 (krug Remontnog zavoda Travnik).

SERVISNE INFORMACIJE

Prisustvovanje seminaru je besplatno, a svaki učesnik seminara dobija pisana predavanja profesora, topla i hladna osvježenja u toku rada seminara.

Sve prijave na seminar mogu se izvršiti pismeno, usmeno, telefonom ili faksom na sljedeću adresu:

Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju
Aleja konzula br. 5, Travnik
Telefon: 030/541-061,
mobiteli: 061/575-267, 062/382-992,
fax: 030/541-061,
e-mail: simpozij@fmt.ba



**UNIVERZITET U TRAVNIKU
FAKULTET ZA MENADŽMENT I POSLOVNU EKONOMIJU
TRAVNIK**

**UNIVERSITY OF TRAVNIK
FACULTY OF MANAGEMENT AND BUSINESS ECONOMICS**

Aleja konzula br. 5, 72270 Travnik
Tel/Fax: 030/541-061
e-mail: simpozij@fmt.ba
web: www.fmt.ba

**SEMINAR
„UPRAVLJANJE KVALITETOM
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU“
Travnik 05.04 – 09.04. 2011.**

FINALNI PROGRAM I POSLJEDNJE OBAVJEŠTENJE PRED POČETAK SEMINARA

Travnik, _____

PRVI DAN – UTORAK 05.04.2011.

16:00 – 16:30 Dolazak i prijem gostiju

Pozdravne riječi:

16:30 – 16:40 prof. dr. Rasim Dadić, rektor Univerziteta u Travniku

16:40 – 16:50 prof. dr. Zećir Hadžiahmetović, rukovodilac projekta i direktor Instituta Univerziteta u Travniku

16:50 - 17:00 pozdravne riječi gostiju Seminara, predstavnika vlasti, turističkih zajednica itd.

Radni dio Seminara

17:00 – 17:30 prof. dr. Mustafa Festić

„Značaj turizma za privredu i ukupni razvoj sa novim trendovima upravljanja kvalitetom u turizmu“

17:30 – 18:00 Harun Terzić, certificirani turistički vodič

„Turističke znamenitosti Srednjobosanskog kantona i Federacije BiH“

18:00 – 18:15 pauza

18:15 – 19:00 mr. Mirsad Isaković

„Mogući domaći i inostrani izvori finansiranja razvoja turizma sa osvrtom na pristupne fondove Evropske unije“

DRUGI DAN – SRIJEDA 06.04.2011.

16:00 – 16:30 Dolazak gostiju

16:30 – 17:15 prof. dr. Zećir Hadžiahmetović

„Značaj kvaliteta i uvođenja ISO standarda u sve oblasti sa posebnim osvrtom na kontrolu kvaliteta u turizmu i ugostiteljstvu“

17:15 -18:00 prof. Salih Šakić, MSEUŠ

„Stanje i značaj edukacije u turizmu i ugostiteljstvu sa posebnim osvrtom na poslovanje turističkih agencija“

18:00 – 18:15 Pauza

18:15 – 19:00 prof. dr. Halid Kurtović

„Upoznavanje sa ISO i CEN standardima u turizmu“

- upoznavanje sa TQM-om,
- kako se turističko-ugostiteljska privreda SBK može uključiti u evropske i svjetske standarde,
- faktori uspjeha sistema upravljanja kvalitetom,
- proces standardizacije upravljanja kvalitetom,
- važnost i značaj okoliša i kako ga zaštititi,
- interni audit i kako se pripremiti za dobivanje certifikata ISO standarda u turizmu

TREĆI DAN – ČETVRTAK 07.04.2011.

16:00 – 16:30 Dolazak gostiju

16:30 – 17:00 Memnun Trako, internacionalni specijalista za kulinarske vještine
„Upoznavanje sa kulinarskim vještinama nekih evropskih zemalja“

17: 00 -18:00 Fatima Hasagić, specijalista za bosanska jela
„Primjena evropskih standarda kod pripreme domaćih specijaliteta“

ČETVRTI DAN – PETAK 08.04.2011.

16:00 – 16:30 Dolazak gostiju

16:30 – 17:30 prof. Samir Grabus, MSEUŠ
„Inovacija znanja i vještina usluživanja gostiju“

17: 30 – 18:30 prof. dr. Zećir Hadžiahmetović
„Upoznavanje sa polaznim osnovama prijave projekta pod nazivom „Edukacija, turizam i zdravlje“ Komisiji Evropske unije za sredstva prekogranične saradnje“

PETI DAN –SUBOTA 09.04.2011

10:00 - 10:15 Dolazak gostiju

10:15 – 11,00 Mr. Hajrudin Hadžidedić,direktor Turističkog ureda Turističke zajednice Posavskog kantona, Mogućnosti primjene inovacijskog modela „Stage Gate“ u razvoju novih turističkih proizvoda,

11 - 12:30 Panel diskusija i zaključci.

12:30 - 13:30 Dodjela certifikata učesnicima i zakuska.