



TZO OREBIĆ

Orebić, Zrinsko-frankopanska br. 2

Tel. +385 20 713 718

Fax. +385 20 714 001

e-mail: info@visitorebic-croatia.hr

web: www.visitorebic-croatia.hr

www.visitpeljesac.hr

JAVNA POZIVNICA

-čelništvu Općine sa općinskim vijećnicima, predstavnici mjesnih odbora,

-svim zaposlenicima TZO Orebić, i svim drugim osobama zaduženim za javne djelatnosti iz područja kulture/muzeja, galerija i sl.,

-hoteljerima (njihovi predstavnici), turistički agencije/uređi (njihovi predstavnici), turistički kampovi (njihovi predstavnici), tzv. „mali“ iznajmljivači-apartmani, vile i sl., (vlasnici ili predstavnici),

-pojedincima ili predstavnicima servisnih djelatnosti Općine poput: (taxi udruženja), Udruga/udruženja čija djelatnost proizlazi iz usluga u turizmu,

-pojedincima ili predstavnicima: sportskih klubova svih vrsta, ronilačkih klubova, lovačkih društva, planinarskih društava i sekcija, predstavnici klubova Win/daskaši, KUD-ova, i na naposljetku

-svim drugim fizičkim ili pravnim osobama od posebnog društvenog ugleda i značaja za i općinu Orebić, i

-svim preostalim zainteresiranim građankama i građanima Općine Orebić.

Čast mi je i zadovoljstvo kao predstavnik TZO Orebić, službeno vam se obratiti i pozvati vas na održavanje javne tribine, dana 08. prosinca 2015. godine u prostorijama dvorane Općine Orebić na adresi u Orebiću, Obala pomoraca br. 24 s početkom u 9,30 sati koja se održava u organizaciji TZO Orebić. Između ostalog na tribini će se prezentirati edukacijski dio programa na temu „TQM“- Integralno upravljanje kvalitetom u sektoru turizma za sve dionike usluga u turizmu Općine Orebić, zaprimati i prikupljati podaci o polaznicima programa.

Budući je TZO Orebić u svom planiranju programskih aktivnosti i sadržaja, odredio neke važnije stateške ciljeve a koji su prepoznati i poduprti od strane Općinskog vijeća i Načelnika sve s ciljem povećanja i unaprijeđenja kvalitete rada i usluga svih dionika u sektoru turizma u narednim sezonama, TZO Orebić je predložio u tu svrhu angažirao vanjskog konzultanta, Centra za razvoj osobnosti d.o.o iz Zagreba, kojeg predstavlja njegov lider i zastupnik Boris Blažinić prof.psih. Budući je vas samo nekolicina pozvanih možebitno imala prilike osobno upoznati se s imenovanim i njegovim radom u javnosti, ovim putem najavljujemo kako je njegov tim pripremio Plan i program koji će se održavati narednih sedam (7) kalendarskih dana **i to u vremenu od 08. do 15.12.2015. godine.**

Cilj mi je Vas pozvane informirati kako je cilj i svrha ovog projekta:

Uključiti i informirati sve učesnike u procesima rada i djelovanja u sektoru turizma, fizičke i pravne osobe, i sve osobe od posebnog društvenog ugleda i značaja za i općinu Orebić, generalno podići kvalitetu rada i usluga u djelatnosti rada pružatelja i korisnika usluga u sektoru turizma.

NEKI OD BENEFITA ZA KORISNIKE PROGRAMA

- Prikaz ljubaznosti i poštovanja kroz stvaranje oduševljenja prvim dojmom, govoreći i djelujući na odgovarajući način, održavajući pozitivan stav i etičko djelovanje.
- Vrhunsko komuniciranje tako da jasno govorite ono što mislite reći pravilno upotrebljavate govor tijela, tražite i odgovarate na pitanja ispravno, pažljivo i aktivno slušajući.
- Izgradnja jakih veza s gostom, dobivanje njihove naklonosti putem uspostavljanja odnosa povjerenja, pozitivnom interakcijom, utvrđivanjem njihovih potreba i pronalaženjem najboljih načina da ih zadovoljite i oduševite
- Dodjela uvjerenja. Polaznici programa na kraju programa mogu dobiti ovisno polažu li ispit znanja i praktični rad: uvjerenje o prisustvovanju na programu ili uvjerenje o uspješno završenom programu

STRUKTURA I PLAN PROGRAMA SA HODOGRAMOM AKTIVNOSTI

DAN I VRSTA PROGRAMA ,NAZIV TEMATSKOG PODRUČJA/TEME	IZVODITELJ/PREDAVAČI	DATUM I VRIJEME ODRŽAVANJA I TRAJANJA	VREMENSKI RASPORED
1. OTVORENO PREDAVANJE / TRIBINA 1. DAN -TQM- Integralno upravljanje kvalitetom u sektoru turizma		-08. 12.2015.godine	09,00-17,00 h planirano okupljanje od 09,00 sati
Podtema izvoditelja: „Strategijsko planiranje i upravljanje sustavom“ TZO Orebić kao destinacije u turizmu	- Načelnik općine ili ovlašteni predstavnik, v.d. direktor TZO Orebić,		- 09,30 sati- 10,15 sati Planirana pauza: u trajanju od 10 minuta
TQM- desitanacijski menadžmet, brendiranje i kvaliteta razvoja usluge U TZ	ĐURĐICA ŠIMIČIĆ direktorica TZG Mali Lošinj		-10,25 sati-11,10 sati Planirana pauza: u trajanju od 10 minuta
„IQM- Integralno upravljanje kvalitetom u sektoru turizma“ ZAŠTO IQ Service academy ?	Boris Blažinić, prof. psih., ravnatelj Instituta za kvalitetu i razvoj ljudskih potencijala		-11,20-12,05 sati Planirana pauza: u trajanju od 10 minuta
WEB/Portali i drugi promotivni multi medijalni sadržaji u funkciji razvoja marketinga u turizmu“	Dizajn studio Michel d.o.o, Mišel Sevšek (vlasnik i konzultant iz područja grafičke pripreme i izrade) i Andrija Šprčić prof. engl. i infarmatologije (konzultanat, predavač, programer, web dizajner) Prvi nastupa:		12,15 -13,00 sati Planirana pauza: u trajanju od 30 minuta

	konzultant, Andrija S		
*interaktivno sudjelovanje prisutnih u javnoj raspravi kroz diskusiju i prijedloge *organizacijski dio prezentacije Programa usavršavanja i pripreme izvedbe programa/ radioničkog tipa (za polaznike IQ Service academy). *Prukupljanje podataka o zainteresiranim polaznicima, raspoređivanje istih u PLAN PROGRAMA (7 radionica)	*V.D. direktor TZO OREBIĆ i suradnici *koordinatori i stručna pomoć, Boris Blažinić prof.pish i suradnici		13,30 do završetka dana

2. dan/Seminar- Predavanje radioničkog tipa sa praktikumom MODUL „Prvi koraci u pružanju visokokvalitetne usluge“	Boris Blažinić, prof. psih, sudski vještak, predavač, trener, konzultant i business Coach	09.12.2015. god	16,00 do 21,00 sati
3. dan MODUL „Definiranje politike i uslužne kulture	Boris Blažinić, prof. psih, sudski vještak, predavač, trener, konzultant i business Coach	10.12.2015.g	16,00 do 21,00 sati
4. dan MODUL	Boris Blažinić,	11.12.2015.g	16,00 do 21,00

„Učinkovita komunikacija s gostom“	prof. psih, sudski vještak, predavač, trener, konzultant i business Coach		sati
5. dan MODUL „Izgradnja naklonosti i povjerenja kod gosta“	Boris Blažinić, prof. psih, sudski vještak, predavač, trener, konzultant i business Coach	12.12.2015.g	16,00 do 21,00 sati
6. MODUL „Prezentacija i samoprezentacija	Boris Blažinić, prof. psih, sudski vještak, predavač, trener, konzultant i business Coach	13.12.2015.g	16,00 do 21,00 sati
7. dan MODUL „Nošenje s teškim gostima	Boris Blažinić, prof. psih, sudski vještak, predavač, trener, konzultant i business Coach	14.12.2015.g	16,00 do 21,00 sati
8. dan MODUL „Upravljanje reklamacijama Zaključna rasprava	Boris Blažinić, prof. psih, sudski vještak, predavač, trener, konzultant i business Coach	15.12.2015.g	16,00 do 21,00 sati

***NAPOMENA* DODJELA UVJERENJA**

Polaznici programa na kraju programa mogu dobiti ovisno polažu li ispit znanja i praktični rad:
uvjerenje o prisustvovanju na programu ili uvjerenje o uspješno završenom programu

Pozivamo Vas da se odazovete javnoj tribini te svojim konstruktivnim komentarima i prijedlozima postavite čvršće temelje za razvoj svoje zajednice u sektoru turizma. Ujedno vas molimo da se prijavite putem prijavnog obrasca, koji se nalazi na linku:

<https://goo.gl/uqSNXN> ili putem emaila ili telefona, najkasnije do 08. prosinca 2015. Za sve dodatne informacije obratite se na email: **info@visitorebic-croatia.hr** ili direktnim kontaktom na telefon **020/ 713 718**.

Srdačno Vam se u ime TZO Orebić i svoje osobno unaprijed zahvaljujem što ste svojom zainteresiranošću i dolaskom prepoznali vrijednosti i svrhu programa kako na vlasitu korist tako i u korist sveukupnog razvoja naše društvene zajednice Općine Orebić.

TZO Orebić

Predsjednik TZO Orebić

Tomislav Ančić