



Projektni zadatak za trenera radionicu: marketing- Komunikacija s gostima

Udruženje Alterural za potrebe projekta “Osnaživanje ruralnih turističkih destinacija oko Sarajeva sa ciljem diversifikacije ruralne ekonomije” traži pružatelja usluge za organizaciju i pružanje usluge tehničkog treninga za radionicu iz oblasti marketinga: „**Komunikacija s gostima**“.

Projekt je financiran od strane EU. Ovaj projekt je podržan u okviru Programa za civilno društvo 2014.-2015., sa ciljem povezivanja građana i smanjenja nezaposlenosti kroz unapređivanje suradnje glavnih interesnih grupa na lokalnom nivou i procjenu tržišta aktivnog stanovništva. Svrha ovog projekta je povećanje kompetitivnosti lokalne ekonomije i područja.

1. Prezentacija organizacije – ugovarača

Alterural je neprofitna, nevladina organizacija posvećena razvoju, promociji i profesionalizaciji ruralnog turizma u Bosni i Hercegovini. Alterural radi na razvoju ruralnog turizma s ciljem:

- Doprinijeti boljem životu, pomažući u održavanju snažnog društvenog umrežavanja seoskih obitelji koji žive uglavnom od poljoprivrede, kojima turizam predstavlja dodatni izvor prihoda.
- Pomoći u izgradnji alternativne budućnosti za selu u BiH
- Promovirati drugačiju perspektivu bosanskih sela i njihovih stanovnika .

Više informacija možete pronaći na web stranici: www.alterural.ba

U ovom projektu Alterural radi u suradnji sa 4 druga partnera, koji bolje poznaju njihov teritorij i bit će uključeni o organizaciju treninga na terenu u ciljani ruralnim područjima.

Partneri na projektu su :

Koordinator i implementator projekta: Alterural, Sarajevo

- Forum žena „Strica – Zarudje“, Vareš
- ZU „Kreševski citrin“, Kreševo
- PD Vranica, Fojnica
- Eurogites, Europski Savez udruženja ruralnog turizma

2. Opis projekta: ciljevi, očekivani rezultati, aktivnosti i ciljne grupe

Projekt: “**Osnaživanje ruralnih turističkih destinacija oko Sarajeva sa ciljem diversifikacije ruralne ekonomije**” je podržan u okviru Programa za civilno društvo 2014.-2015., sa ciljem povezivanja građana i smanjenja nezaposlenosti kroz unapređivanje saradnje glavnih interesnih grupa na lokalnom nivou i procjenu tržišta aktivnog stanovništva.

Trajanje projekta je 3 godine, a općine djelovanja ovog projekta su Kreševo, Vareš, Ilijaš, Fojnica, Sarajevo Centar, Sarajevo Stari Grad, Istočni Stari Grad.

Projekt implementiraju:





Ciljna područja: Ruralni turizam je efikasno sredstvo za revitalizaciju udaljenih područja i sela, tako da je ovaj projekt usmjeren na sljedeće planine: Bitovnja, Vranica, Zvijezda i Ozren (Crepoljsko i Bukovik). Ove predivne planine imaju dobro očuvan prirodni okoliš, te aktivne i posvećene lokalne zajednice i organizacije civilnog društva. One nude izvanredno kulturno nasljeđe i prirodne lokalitete, a njihovu posjetitelji mogu iskusiti toplo gostoprimstvo, proizvode i ruralne tradicije.

Opis ciljne grupe i korisnika

Tri su različite ciljne grupe zainteresirane za lokalni ruralni ekonomski razvoj:

- 1- Aktivni lokalni članovi organizacija civilnog društva: NVO, udruženja, klubovi uključeni u lokalni razvoj i koje nude dodatne aktivnosti u prirodi na ciljanoj teritoriji
- 2- Poljoprivredni proizvođači, obitelji u ruralnom području i mali poduzetnici su u fokusu, ali i lokalne privatne turističke agencije, hoteli i restorani u ciljanom području.
- 3- Predstavnici nadležnih javnih institucija u 7 općina i nadležnih turističkih organizacija.

Glavni cilj: Razviti 4 ruralne turističke destinacije oko Sarajeva uključivanjem svih relevantnih interesnih grupa na ovom ruralnom području.

Očekivani rezultati

R1 Zahvaljujući razmjenama iskustava i podršci EU partnera stvoren je ruralno-turistički pilot-klastar kako bi se napravile 4 ruralne turističke destinacije oko Sarajeva, te poboljšala njihova vidljivost.

R2- Poljoprivredni proizvođači i ruralni poduzetnici u turizmu povećali su svoju kompetentnost na tržištu proširenjem profesionalnih vještina, novim znanjem i kvalitetom njihove ponude. Ovo uključuje i pružanje tehničkih treninga za mala i srednja poduzeća uključena u ruralni turizam u cilju povećanje njihovih profesionalnih vještina.

R3- 4 destinacije su aktivno promovisane zbog pristupa novim tržištima.

R4- Znanje o mogućnostima sektora ruralnog turizma se povećalo, pružajući bolje prilike civilnim društvima da utiču na vlasti i političke procese.

3. Svrha angažiranja

Kao što je već rečeno, cilj ovog projekta je stjecanje novih profesionalnih vještina kako bi se omogućile inovacije, samozapošljavanje i kako bi se stvorila prilika za ostvarivanje dodatnih prihoda u ciljanim ruralnim područjima. Minimalno 25 osoba, pružatelja usluga u ruralnom turizmu će na radionici pod nazivom „Komunikacija s gostima“ kroz rad učiti o općim pravilima komunikacije, komunikaciji s gostima prije, tijekom i nakon njihovog boravka. U ruralnom turizmu, osobni kontakt s gostom je ključni element i razlikuje se od klasičnih turističkih ponuda. Ruralni turisti, iako jako povezani na internetu kao i svi ostali turisti, u potrazi su za boljim razumijevanjem lokalne kulture, tradicije, gastronomije, prirode, prostora i baštine. Radionica će, kroz savjete profesionalaca, ponuditi odgovore na pitanje kako se razviti u ovom području turizma?

3.1 Ciljevi treninga:

Projekt implementiraju:





Cilj treninga je razviti poduzetničke sposobnosti kod osoba koje vode ili planiraju voditi male biznise u ruralnom turizmu kako bi mogli isporučiti inovativne, visoko kvalitetne proizvode i usluge te upravljati svojim poslovima na održiv i odgovoran način. Cilj je da se olakša razvoj poduzetničkih i transverzalnih vještina vlasnika koji vode (ili planiraju pokrenuti) mali / obiteljski biznis u ruralnom turizmu, projekt predlaže razvoj novog prilagođenog nastavnog plana i programa i materijala za obuku za razvoj poduzetničkih i transverzalnih vještina .

U treningu pod nazivom „Povezivanje s tržištem“ polaznici će kroz rad učiti o općim pravilima komunikacije, komunikaciji s gostima prije, tijekom i nakon njihovog boravka.

3.2. Profil sudionika treninga

Glavna ciljna grupa i korisnici su:

Poljoprivredni proizvođači, obitelji u ruralnom području i mali poduzetnici koji nude uslugu posluživanja hrane, hoteli i restorani u ciljanom području, kao i pružatelji usluga smještaja i dodatnih aktivnosti koji namjeravaju proširiti svoju ponudu s ponudom posluživanja hrane i pića.

3.3. Trajanje treninga i mjesto implementacije

Trening je jednodnevni, u trajanju od 8 školskih sati, interaktivnog karaktera i bazira se na razmjeni iskustava i zajedničkom učenju. Trajanje radionice je od 9 do 17 sati. Radionica će biti održana u martu 2018. godine u Fojnici

3.4. Naznaka metodologije koja treba biti korištena za treninge:

Treninzi trebaju biti organizirani kao interaktivne radionice na kojima će sudionici steći teoretsko znanje uz razmjenu iskustava na određenu temu koja reflektira potrebe zajednice. Ovo može uključivati teoretski i terenski pristup.

Metodologija treba biti bazirana na participativnom pristupu koji daje mjesta za diskusiju

Participativna metoda ohrabruje sudionike da dijele iskustva i iskoriste mogućnost da razviju konkretne ideje za razvoj ruralnog turizma na njihovom području.

Uvijek uključiti i set primjera dobre prakse sa fotografijama, grafikonima i videom.

Praktične vježbe

Aspekti metodologije bit će razvijeni detaljnije od strane konzultanta.

3.5 Sadržaj radionice

Sadržaj obuke podijeljen je u 3 nastavne jedinice u ukupnom trajanju od 8 (školskih) sati.

Nastavna jedinica 1: **Uvod u obuku** (2 sata)

Proces komuniciranja, vrste komunikacije, pravila (preporuke) za verbalnu komunikaciju, pravila neverbalne komunikacije

Nastavna jedinica 2: **Komunikacija s gostima tijekom boravka** (3 sata)

Dočekivanje gostiju, pitanja gostiju i odgovori, upoznavanje s ponudom i pravilima, komunikacija tijekom objeda, neugodne situacije, teški gosti i sl. – praktični savjeti

Nastavna jedinica 3: **Pismena korespondencija i online komunikacija** (3 sata)

Osnovna pravila (standardi) pismene korespondencije s klijentima (vrijeme, sadržaj, pravopis, pozdravi...); upravljanje socijalnim mrežama (komentiranje, rating, povratne informacije); savjeti za

Projekt implementiraju:





osnove online komunikacije (posljedice, vrijeme i načine reagiranja, vrsta informacija za koju se traži feedback i sl.)

3.6. Glavni rezultati koji se očekuju od trenera (pružatelja usluge):

- Planiranje i organizacija jednodnevne radionice u trajanju od 9 do 17 sati koja će biti održana u
- Kratki izvještaj o treningu od strane trenera o najinteresantnijim dijelovima radionice, (uključujući i analizu dinamike grupe i evaluaciju treninga).
- pruži teoretska i praktična znanja o turizmu sa naglaskom na ruralni turizam
- razvije materijal za radionicu;
- sudjeluje u procjeni uspješnosti radionice

Uzimajući ovo u obzir, konsultant će isporučiti 2 glavna rezultata:

1. Jednodnevna radionica od 9 do 17 sati koja će biti održana u
2. Kratki izvještaj o treningu i evaluaciju treninga.

4. Način i organizacija angažiranja

4.1. Zahtijevano iskustvo, sklonosti i vještine:

- Komunikolog, psiholog, stručnjak za marketing, turistički djelatnik s certificiranim treningom iz komunikacije, s iskustvom u trenerskim poslovima.
- Prethodno iskustvo u planiranju ili implementaciji treninga u obrazovanju odraslih;
- Dobro poznavanje ruralnog područja i gastronomije tipične za to područje;
- Prethodno iskustvo u sličnim projektima;
- Samostalna, komunikativna i odgovorna osoba;
- Poznavanje engleskog jezika je prednost;
- Mobilnost i fleksibilnost u radu.

Pri izboru trenera prednost će biti data aplikantima koji mogu isporučiti i trening „Povezivanje s tržištem“ planiran za sljedeći dan.

4.2. Trajanje i rokovi

Pružanje usluga će početi nakon što je potpisan ugovor između pružatelja usluge i Alterurala.

Datum održavanja radionice planiran je za mart 2018. Točan datum bit će utvrđen u dogovoru s izabranim trenerom.

Kompletan izvještaj o radionici treba biti dostavljen Alteruralu najkasnije 7 dana nakon održavanja radionice.

4.3. Uvjeti plaćanja:

Pružatelju usluge bit će plaćeno ukupno 540,00 KM za kompletnu uslugu.

Ovo je bruto cijena. Plaćanje će biti izvršeno od strane ugovarača na kraju ugovora po završetku preuzetih obveza od strane izvođača.

4.4 Za zainteresirane aplikante

Zainteresirani aplikanti mogu dostaviti svoj CV i motivacijsko pismo na sljedeću adresu:

Udruženje Alterural, Čekaluša 1, 71 000 Sarajevo, ili na mail: alterural@gmail.com nakasnije do 31. januara 2018. god.

Projekt implementiraju:

