

# PRIJAVA

## 10 izobraževanj

### GOST V SREDIŠČU POZORNOSTI

IZOBRAŽEVANJE POTEKA ZA ZAPOSLENE V GOSTINSTVU IN TURIZMU PRI TURISTIČNIH PONUDNIKIH V VODILNIH DESTINACIJAH V SKLOPU OPERACIJE DIGJKUL- RAZVOJ TURISTIČNE PONUDBE, DIGITALNO INOVARANJE KULTURNE DEDIŠČINE TER DVIG KOMPETENC VODILNE TURISTIČNE DESTINACIJE MORAVSKE TOPLICE, LENDAVA, RADENCI, MURSKA SOBOTA (POMURJE)



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI  
RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI SKLAD ZA  
REGIONALNI RAZVOJ  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

# Spoštovani gostinsko turistični ponudniki Pomurja

- ▶ Vabimo vas na sklop 10 izobraževanj, ki bodo zaradi lažje prilagoditve trenutni situaciji in epidemiološkim razmeram potekala v večini v spletni obliki preko Zoom aplikacije, le zadnji dve sta zaenkrat načrtovani kot izvedba na lokaciji Moravske Toplice.
- ▶ Usposabljanje nosi naslov: GOST V SREDIŠČU POZORNOSTI in v 10 srečanjih bomo obravnavali naslednje vsebinske sklope:
  - Moj odnos do gosta
  - Storitve skozi gostove oči
  - Tipi gostov
  - Pospeševanje prodaje v turizmu
  - Povezovanje v destinaciji in krepitev kulture sodelovanja in pomoči
- ▶ Začnemo v torek 7.9.2021 ob 9.00 uri preko aplikacije Zoom.
- ▶ Eno izobraževanje traja 3 ure (= 4 pedagoške ure).
- ▶ Udeležba je brezplačna.

# 1. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

## GOST V SREDIŠČU POZORNOSTI + UVODNI DEL V ZAČETEK SKLOPA IZOBRAŽEVANJ

Vsebina:

Nova realnost, gostove želje v novi realnosti, prilagoditve iz naslova pandemije, kaj je gostoljubje, pomen prvega vtisa, pomen odlične komunikacije, kodeks obnašanja in oblačenja, trendi v hotelirstvu, velneški dejavnosti in v gostoljubju

Izvaja: SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**TOREK**

**7.9.2021 OB 9.00 URI - Zoom**

## 2. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

### DOBRE IN SLABE PRAKSE ODNOSOV Z GOSTI + spletno javljanje iz St. Moritza (Švica)

Vsebina:

Po sledih gosta, lociranje situacij v katerih se srečujemo z gosti, primeri dobrih praks, primeri slabih praks, primeri mednarodne hotelske verige

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**SREDA**

**8. 9. 2021 OB 18.30 URI - Zoom**

# 3. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

## TIPI GOSTOV IN PSIHOLOŠKI TRIKI ZA DELO Z RAZLIČNIMI TIPI GOSTOV

Vsebina:

Tipi gostov, persone v turizmu

Psiholog predstavlja trike uporabne psihologije na primerih odnosov z gosti v različnih situacijah in predstavi slušateljem razdelitev različnih tipov gostov in svetuje kako za posamezen tip gosta izbrati pravilno komunikacijo

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**ČETRTEK**

**9. 9. 2021 OB 9.00 URI - Zoom**

## 4. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

### KREPITEV MOTIVACIJE NA DELOVNEM MESTU V GOSTINSTVU IN TURIZMU

Vsebina:

Motivacija v vsakdanjem življenju, motivacija na delovnem mestu, nematerialna motivacija v turizmu, samomotivacija, krepitev motivacije za doseg cilja- navdušen gost

Izvajata:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**PETEK**

**10. 9. 2021 OB 11.00 URI - Zoom**

# 5. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

## ZADOVOLJSTVO GOSTA IN MOJ USPEH KOT POSLEDICA UČINKOVITEGA UPRAVLJANJA S ČASOM

Vsebina:

Zanimivosti upravljanja s časom, specifikke upravljanja s časom v gostinstvu in hotelirstvu, sodobni pristopi in triki za učinkovitejšo organizacijo časa v gostinstvu in hotelirstvu

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**TOREK**

**14. 9. 2021 OB 9.00 URI - Zoom**

# 6. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

## SODOBNI TRENDI V POSTREŽBI PIJAČ S PRIPOROČILI ZA NADGRADNJO PONUDBE

Vsebina:

Predstavitev sodobnih smernic in izzivov od priprave napitkov do kreiranja cen, reševanje izzivov v strežbi s katerimi se vsakodnevno soočajo sodelujoči slušatelji

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**SREDA**

**15. 9. 2021 OB 18.30 URI - Zoom**



# 7. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

## UČINKOVITA KOMUNIKACIJA ZA POSPEŠEVANJE PRODAJE V TURIZMU

Vsebina:

Osnove uspešne poslovne komunikacije za kader v turizmu, strokovni dialogi, verbalna in neverbalna komunikacija v odnosu do gosta, čustva gostov, zlata pravila pospeševanja prodaje

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

ČETRTEK

16. 9. 2021 OB 9.00 URI - Zoom

# 8. izobraževanje- spletna Zoom izvedba

## REŠEVANJE KONFLIKTOV IN PRITOŽB V GOSTINSTVU IN HOTELRISTVU

Vsebina:

Spletno usposabljanje s predstavitvijo komunikacijskih izhodišč in primerov najpogostejših konfliktov in pritožb v gostinstvu in hotelirstvu ter predstavitvijo smernic za reševanje slednjih

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**PETEK**

**17. 9. 2021 OB 11.00 URI - Zoom**

# 9. izobraževanje- izvedba v Moravskih Toplicah

## POSPEŠEVANJE PRODAJE V GOSTINSTVU

Vsebina:

Aktivni trening z vsebinami od prepoznavanja potreb gosta do svetovalne prodaje ter predstavitve primerov raznih tehnik pospeševanja prodaje, zlata pravila pospeševanja prodaje v gostinstvu

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**TOREK**

**21. 9. 2021 OB 9.00 URI - lokacija: Hotel Ajda,  
Moravske Toplice**

# 10. izobraževanje- izvedba v Moravskih Toplicah

## PONUDBA IN TRŽENJE ZDRAVILIŠKE DESTINACIJE (POVEZOVANJE V DESTINACIJI IN KREPITEV KULTURE SODELOVANJA IN POMOČI)

Vsebina:

Aktivna delavnica v živo s prikazom razvoja potencialnih dodatnih velneških produktov, sodobni pristopi k trženju destinacije in kulturne ponudbe, trženje v različnih letnih časih, kultura povezovanja in pomoči med turističnimi ponudniki

Izvajaja:

SEIC Ptuj in gostujoči strokovnjaki iz prakse

**ČETRTEK**

**23. 9. 2021 OB 9.00 URI - lokacija: Hotel Ajda,  
Moravske Toplice**

# Zaključek izobraževanj - izvedba v Moravskih Toplicah

EVALVACIJA IZVEDBE IZOBRAŽEVANJ,  
PREDSTAVITEV METODE ZA TRAJNOSTNI UČINEK  
PRIDOBLENENEGA ZNANJA IN  
PODELITEV POTRDIL + skupinsko fotografiranje

Izvoja:

SEIC Ptuj in TIC Moravske Toplice

ČETRTEK

23. 9. 2021 med 12. in 12.30 uro - lokacija: Hotel Ajda,  
Moravske Toplice

# URNIK ZA IZREZATI IN NALEPITI NA STENO 😊

SEPTEMBER (ZOOM)	TOREK 7. 9. 2021 OB 9.00 URI  Online-Zoom	SREDA 8.9. 2021 OB 18.30 URI  Online-Zoom	ČETRTEK 9.9. 2021 OB 9.00 URI  Online-Zoom	PETEK 10.9. 2021 OB 11.00 URI  Online-Zoom
SEPTEMBER (ZOOM)	TOREK 14.9.2021 OB 9.00 URI  Online-Zoom	SREDA 15.9.2021 OB 18.30 URI  Online-Zoom	ČETRTEK 16.9. 2021 OB 9.00 URI  Online-Zoom	PETEK 17.9. 2021 OB 11.00 URI  Online-Zoom
SEPTEMBER ( na lokaciji Moravske toplice))	TOREK 21.9 2021 OB 9.00 URI V živo na lokaciji Moravske Toplice		ČETRTEK 23.9. OB 9.00 URI V živo na lokaciji Moravske Toplice	

# Pomembno

- ▶ Zaželeno je, da se udeležite vseh izobraževalnih srečanj. Posamezniki, ki se bodo udeležili vseh srečanj prejmejo posebno potrdilo in presenečenje.
- ▶ Udeležite se lahko tudi le enega izbranega izobraževalnega webinarja ali delavnice v živo oziroma le nekaterih izobraževanj.
- ▶ Za vsako udeležbo prejme vsak udeleženec tudi potrdilo o udeležbi.
- ▶ Ker je udeležba za udeležence brezplačna je potrebno zaradi potreb poročanja zbrati tudi posnetke zaslona, zato so udeleženci na začetku izobraževanja pozvani k vključitvi kamere in dovoljenju za izvedbo fotografije oziroma k izpolnitvi podpisne liste v primeru izvedbe na lokaciji Moravske Toplice.
- ▶ Osebni podatki zbrani v okviru izvedbe tega projekta se zbirajo zgolj iz namena organizacije in izvedbe izobraževanj in so obdelani in hranjeni skladno z veljavno zakonodajo.

# Izvajalci



- ▶ Izvajalec: Srednjeevropski izobraževalni center SEiC Ptuj z več gostujočimi predavatelji, tudi iz tujine (vsebine podane v angleškem jeziku bodo imele kratek povzetek preveden v slovenski jezik)
- ▶ Srednjeevropski izobraževalni center Ptuj - SEiC je bil ustanovljen dne 25. 8. 2016. V letu 2021 se je razširila ustanoviteljska struktura zavoda na osem mednarodnih soustanoviteljev iz Slovenije, Hrvaške, Srbije in Nemčije. To so iz Slovenije (Sava Turizem, Cardial, Erudio IC, Erudio VS, Hoteliers Inspiration), iz Hrvaške (University College Aspira Split), Srbije (Visoka škola MPK Novi Sad) in Nemčije (European Wellness Institute).
- ▶ Poslanstvo SEiC je krepiti kompetence zaposlenih v stroki, jih motivirati za delo in promovirati poklice hotelsko-turistične dejavnosti ter s tem zagotavljati visoko usposobljen in mednarodno primerljiv kader v hotelirsko turistični dejavnosti, kar posledično pomeni dvig kakovosti storitev v tej dejavnosti.
- ▶ Kot izobraževalna institucija SEiC omogoča posameznikom ali podjetjem, da se vključujejo v usposabljanja in tako pospešijo karierni razvoj, poslovno kompetentnost ter prispevajo k dvigu kakovosti storitev v turizmu.
- ▶ Usposabljanja izvaja SEiC v sodelovanju z domačimi in tujimi strokovnjaki iz prakse. Vsaka tema ima najmanj enega dodatnega gostujočega online izobraževalca. Vključujejo tudi strokovnjake iz tujine kot goste presenečanja.





# Povzetek

## VABIMO NA IZOBRAŽEVANJA VSE ZAPOSLENE V PRI GOSTINSKO TURISTIČNIH PONUDNIKIH POMURJA

### OD 7.9.2021 NAPREJ:

- ▶ 3 TEDNI USPOSABLJANJ IN OD TEGA 2 TEDNA ONLINE IN 1 TEDEN V ŽIVO PO DVE SREČANJI
- ▶ 3 TORKI IN ČETRTEKI OB 9H, 2 SREDI OB 18.30H IN 2 PETKA OB 11H
- ▶ 8 ONLINE SREČANJ IN 2 SREČANJI V ŽIVO
- ▶ 8 DOPOLDNEVOV IN 2 POPOLDNEVA
- ▶ 10 SPECIALIZIRANO STROKOVNIH TEMATSKO OBARVANIH USPOSABLJANJ

# Prijava in več informacij

## ► PRIJAVA

Prijave se zbirajo do 31.8.2021 do 12.00 ure.

Prijavo oddate za vsako osebo posebej na tej povezavi: [ODDAJ PRIJAVO](#)

## ► VEČ INFORMACIJ

Za vse dodatne informacije pokličite na tel. št.: 031 - 371 - 997 ali pišite na e-pošto: [sonja.bily@moravske-toplice.com](mailto:sonja.bily@moravske-toplice.com)

**UDELEŽBA JE BREZPLAČNA.**

**Pohitite s prijavo, število mest je omejeno. Za udeležbo na lokaciji Hotel Ajda je obvezen PCT pogoj oziroma vsi epidemiološki ukrepi veljavni na dan izvedbe.**

**Pridržujemo si pravico do spremembe urnika in oblike izvedbe izobraževanja.**

V želji, da se na izobraževanjih srečamo v čim večjem številu, vas  
lepo pozdravljamo.

Prisrčno vabljeni,

mag. Sonja Bily,  
direktorica TIC Moravske Toplice



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI  
RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI SKLAD ZA  
REGIONALNI RAZVOJ  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST