

Обучение по грижа за клиента с акцент върху посрещането на гости от мюсюлмански страни и общества

в рамките на

Проект на Фондация „Информация и природозащита“ в партньорство с Асоциация за екотуризъм „Кюра Планина“ от Турция и Фондация PAN Parks, финансиран от европейско-средиземноморската Фондация за диалог между културите „Анна Линд“

ПРОГРАМА

Целева група: туроператори, управители на хотели, предприемачи в туризма, представители на туристически НПО, представители на местните власти, провеждащи туристическата политика, членове на мрежата на „Анна Линд“ в България.

Първи ден

9:00 – 9:30 **Откриване. Представяне на Фондация „Анна Линд“, проекта, програмата и целите на обучението.** - *Светлана Аладжем, експерт на Фондация „Информация и природозащита“ (ФИП)*

Представяне на участниците и очакванията им.

09:30– 11:00 **Грижа за клиента – основни туристически услуги за дестинации за религиозен и културен туризъм и/или за туристи мюсюлмани и християни** – *Даниела Ненкова, главен експерт в Дирекция Туристическа политика на МИЕТ*

Културни различия и межкултурно общуване - *Светлана Аладжем, експерт на ФИП*

11:00 - 11:30 Кафе пауза

11:30– 13:00 **Основни християнски и мюсюлмански религиозни вярвания и културни ценности и тяхното отражение върху гостоприемството.**
проф. Иван Желев, богослов

13:00– 14:00 Обяд

- 14:00– 16:00 **Особености при предлагането на основни туристически услуги (настаняване и хранене) на гости мюсюлмани и гости християни.** – проф. Иван Желев
- 16:00-16:30 Кафе пауза
- 16:30– 18:00 **Работа в малки групи по практически задачи за посрещане на туристи и предлагане на основни туристически услуги** – Даниела Ненкова и Светлана Аладжем
- 18:00 -18:30 **Представяне на резултатите от работата на малките групи. Обобщение на деня.** – Светлана Аладжем , експерт на ФИП

Втори ден

- 09:00 - 10:00 **Добри практики, политика и предлагане на допълнителни туристически услуги.** – Даниела Ненкова, главен експерт в Дирекция Туристическа политика на МИЕТ
- 10:00 - 11:00 **Основни християнски и мюсюлмански празници и обичаи свързани с тях.** - проф. Иван Желев
- Примери за представяния на християнски и мюсюлмански обичаи, вярвания и традиции като туристически продукти.** - Димитрина Ботева, експерт на ФИП
- 11:00-11:30 Кафе пауза
- 11:30 – 13:00 **Работа в малки групи по практически задачи за оформяне и предлагане на допълнителни туристически услуги, базирани на християнски и мюсюлмански вярвания и обичаи.** – Светлана Аладжем, експерт на ФИП
- 13:00 -14:00 Обяд
- 14:00 – 15:00 **Представяне на работата в малките групи**
- 15:00 – 15:30 **Обобщение на резултатите от обучението и закриване** - Светлана Аладжем, експерт на ФИП