



MANAGEMENTUL INTEGRAT AL CALITĂȚII PENTRU DESTINAȚIILE TURISTICE: CHEIA PENTRU COMPETITIVITATE

Conferință Internațională

23 -24 iunie, 2016

București, Romania

PROGRAM PRELIMINAR

30 Mai 2016

Obiective și context

- ❖ Aportul turismului la bunăstarea economică depinde de calitatea ofertei turistice și veniturile generate de aceasta. Destinațiile turistice se confruntă cu provocări semnificative în menținerea unei creșteri durabile pe termen lung într-o piață tot mai competitivă.
- ❖ **Calitatea** este o chestiune de îngrijorare tot mai mare în sectorul turismului. Acesta nu este doar unul dintre factorii - cheie care influențează competitivitatea destinației ci și un instrument profesional utilizat în scopuri organizatorice, operaționale și de percepție pentru furnizorii din turism.
- ❖ Prin urmare abordarea unui „**management integrat al calității**” trebuie evidențiată ca fiind o prioritate în planificarea strategică pe termen lung a oricărei organizații de Management a Destinației la nivel național și sub - național, cu scopul final de îmbunătățire a performanței.
- ❖ Prin inițiative de management al calității la destinațiile turistice se produc beneficii cum ar fi: a) îmbunătățirea poziționării și imaginii destinației; b) consolidează capacitatea sa de a concura cu alte destinații; c) garantează o poziționare mai puternică la negocierile de afaceri; d) implicarea părților interesate din turism într-un mediu de afaceri cu mai mare coeziune; e) încurajează schimbări substanțiale în strategiile de planificare și gestionare; f) oferă opțiuni eficiente pentru îmbunătățirea cadrului legislației în domeniu; g) generează beneficii directe pentru comunitatea locală; h) reduce costurile pentru operatori.
- ❖ **Obiectivul conferinței este:** a) să ofere o înțelegere cuprinzătoare a managementului integrat al calității pentru destinații turistice; b) explorarea unei platforme interdisciplinare privind modul în care să lanseze și să pună în aplicare "sisteme de calitate a destinației", cu implicarea tuturor părților interesate; c) schimbul de experiență și de bune practici cu privire la modul de a construi cultura de calitate de destinației, precum și prezentarea de studii de caz privind dezvoltarea instrumentelor necesare pentru gestionare și monitorizare.

Miercuri 22 iunie 2016

14:00 – 19:00 **Înregistrarea participanților**

19:00 – 21:00 **Welcome reception**

Joi 23 iunie 2016

8:30 – 9:00 **Înregistrarea participanților**

9:00 – 10:00 **Sesiune de deschidere**

Master of Ceremony: tbc*

DI. Valeriu Ștefan Zgonea Președintele Camerei Deputaților din România;

DI. Dacian Julien Cioloș Prim Ministrul României;

DI. Costin Grigore Borc Viceprim- Ministru, Ministrul Economiei, Comerțului și Relațiilor cu Mediul de Afaceri,

Dna. Anca Pavel-Nedea, Președintele Autorității Naționale pentru Turism.. tbc*

DI. Taleb RIFAI, Secretar - General, Organizația Mondială a Turismului (OMT)

10:00 – 10:15 **Pauză de cafea**

10:15 – 12:30 **SESIUNEA 1: O abordare strategică a Managementului Integrat al Calității pentru Destinațiile Turistice**

De la bun început această sesiune, va oferi o perspectivă globală și o privire de ansamblu pentru a înțelege în mod clar abordarea strategică a managementului integrat al calității pentru destinațiile turistice și va explora modalitățile de a integra această abordare în politicile de turism . Câteva cazuri ilustrative la nivel național vor fi prezentate ca povești de succes .

Moderator: Dna. Laura Dragomir, Moderator TV la Canalul Travel Mix

10:15 – 10:45 **Keynote: Esencan TERZIBASOGLU**, Director de Program pentru Managementul Calității Destinației, OMT

10:45 - 11:15 **Dna. Maricruz Cádiz, Technical Director ICTE (studiu de caz Spania)**., Instituto para la Calidad Turística Española. Madrid, Spain

11:15 – 11:45 **DI. Mehdi Taleb**, Director of Reglementării, Dezvoltării și Calității, Ministrul Turismului, Maroc

11:45 – 12:15 **DI. Mihai Tudose**, Președintele Comisiei pentru Politică Economică, Reformă și Privatizare, Parlamentul României

12:15 – 12:30 Întrebări / Răspunsuri

12:30 – 14:30 Prânz

14:30 – 16:30 **SESIUNEA 2: Implementarea Calității pentru Destinații Specializate**

Această sesiune va evidenția exemple bune de diferite tipuri de destinații și / sau produse turistice care trebuie să vizualizeze procese și proceduri speciale pentru a planifica și implementa sisteme de calitate.

Moderator: Dna. Laura Dragomir, Moderator TV la Canalul Travel Mix

14:30 – 16:15

Prezentări:

- Studiu de caz Croația (zona de coastă) (tbc)*
- Studiu de caz România: **DI. Mircea Vergheleț**, Director Parcul Național “Piatra Craiului”, România
- Calitatea în Turismul de Sănătate (Asociația Spa). **Dr. Puczkó László CMC. Director, Xellum Ltd. Budapest, Ungaria (confirmat)**
- Calitatea în Industria Serviciilor Conexe:
 - **DI . Bruce Redor**, Senior Associate (Europa, Orientul Mijlociu și Africa), GainingEdge, Paris, Franța*
 - **DI. Călin Ile** Manager de hotel, Grupul Accor, Președintele Federației Industriei Hoteliere din România
- Calitatea în Patrimoniul Cultural **Mrs. Caroline Fernolend**, Director “Mihai Eminescu” Trust, Londra, Marea Britanie

16:15– 16:30

Întrebări / Răspunsuri

16:30 – 17:00 Pauză de cafea

17:00 – 18:15 **SESIUNEA 3: Calitatea Marketingului**

Această sesiune va prezenta o imagine de ansamblu asupra mecanismelor de bază din punct de vedere al calității pentru recunoaștere , promovare și comunicare. Aceasta va indica modul în care calitatea poate servi pentru a consolida identitatea de brand a destinației și de a spori competitivitatea.

Moderator: Dna. Laura Dragomir, Moderator TV la Canalul Travel Mix

17:00 – 17:30

Keynote: **DI. Victor Gorga**. Director pentru turism, Grupo Inmark, Spania

17:30 – 17:45

DI. Călin Ile Manager de hotel, Grupul Accor, Președintele Federației Industriei Hoteliere din România

17:45 – 18:00

Review Pro, Spania tbc*

18:00 – 18:15

Întrebări / Răspunsuri

* To be confirmed

18:30 – 19:00 SESIUNE DE INCHIDERE

Concluzii tehnice: **Esencan TERZIBASOGLU**, Director de Program pentru Managementul Calității Destinației, OMT

Observații finale: **Dna. Anca Pavel-Nedea**, Președintele Autorității Naționale pentru Turism.
Dna. Anamaria Almasan, Ministru Consilier, Ambasada României în Spania

20:30 – 23:00 GALA DINNER
LOCATIA VA FI CONFIRMATA ULTERIOR

Vineri 24 iunie 2016

8:30 – 16:00 VIZITA TEHNICA

08:30 – 09:00 Plecare spre Mogoșoaia (18 km – 31 min.);

09:40 – 11:00 Vizită Palatul Mogoșoaia;

11:30 Plecare spre Sinaia pentru a lua pranzul (115 km – 1 h 45 min.);

13:15 – 14:45 Prânz la Casino Sinaia;

14:45 plecare spre Buțteni / Palatul Cantacuzino (8 km-15 min.);

15:00 – 16:45 vizită Palatul Cantacuzino;

16:45 plecare spre București;

19:00 cină la un restaurant cu specific românesc;