



Buletin informativ nr. 3

BenchTour Benchlearning in Sectorul Turismului

Proiect cofinanțat din Fondurile Uniunii Europene

BenchTour este un proiect finanțat în cadrul programului "Leonardo da Vinci" – Transfer de Inovatie al cărui obiectiv principal este îmbunătățirea procesului de învățare în întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri) bazat pe motivație, participare, învățare și managementul schimbării, folosind o metodă eficientă (denumită Bench-Effect), care a fost testată în alte sectoare, având rezultate foarte bune. Acum această metodă este aplicată în cadrul proiectului BenchTour din sectorul turismului.

După un an și jumătate de implementare (Septembrie 2009 - Iunie 2011), în cadrul proiectului s-au făcut pași importanți în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor – au fost identificate valorile de referință, au avut loc instruirii și consilierii, s-au realizat schimburi de experiență profesională. În momentul de față se pune în aplicare ultima fază a proiectului – Bench-effect – ul, cu recomandări specifice formulate pentru IMM-uri, care vor fi utilizate în practică, pentru creșterea competitivității și utilizarea mai bună a avantajelor pieței concurențiale.

Benchlearning – instruire și consiliere

În prima jumătate a anului 2011 a fost realizată așa-zisa fază de instruire – Benchlearning- a proiectului. Ea a constat în instruirii, workshop-uri și consilieri individuale pentru întreprinderi din Germania, Polonia și România. Astfel, *Benchlearning* a fost următorul pas efectuat după *Benchmarking*, care a constat în combinarea indicatorilor pre-definiți, denumiți Bench-marks și, ulterior compararea rezultatelor în fiecare din țările participante. Analizele au dus spre metode specifice ca sondaje on-line, interviuri detaliate, interviuri nestructurate. Au fost folosiți indicatori identificați pentru pregătirea analizei SWOT, care definește punctele forte și punctele slabe, oportunitățile și amenințările la nivelul fiecărei companii.



Benchlearning-ul a inclus în special nevoile individuale ale antreprenorilor (analiza SWOT) și specificul condițiilor regionale. Benchlearning-ul condus de către partenerii proiectului a luat diferite forme de susținere. În Germania și România, au fost organizate atât întâlniri individuale *fata in fata* cu reprezentanții/managerii companiilor, cât și workshop-uri – la nivel de grup și individual.

Subiectele Workshop-ului pentru întreprinderile germane includ: managementul resurselor umane, sporirea competențelor de marketing, organizarea muncii, instruirii specializate în gastronomie (bucătăria pentru persoanele alergice). Întreprinzătorii români au luat parte la instruirea cu privire la soluțiile inovative pentru turism, identificarea grupului țintă, programe de loialitate, dar și managementul resurselor umane și strategii de marketing. Întreprinzătorii polonezi și-au îmbunătățit competențele în scopul creșterii calității serviciilor oferite clienților, promovarea strategiilor, managementul marketing-ului, inovarea de produs, cercetarea de piață, achiziționarea clienților, cooperarea în cadrul inițiativelor de cluster.

Pe parcursul sesiunilor de instruire participanții au fost capabili să își fixeze obiective realiste și termene de atingerea acestora în cadrul companiilor. Prin urmărirea consecvență a obiectivelor, prin planificarea de a practica și implementa cunoștințele acumulate și prin reflectarea asupra realizărilor, succeselor sau eșecurilor, metoda bench-effect devine de fapt un proces continuu de învățare, implementat la locul de muncă.

Merita să împărtășiți cunoștințele, de aceea am încurajat întreprinzătorii să-și exprime opiniile și bunele practici pe forumul construit special pe Facebook pentru discuțiile de grup ...

Benchtour grup pe facebook pentru invatare si schimb de experienta

Facebook, este in momentul de fata unul din cele mai populare retele de socializare din lume, fiind folosit nu numai pentru mentinerea relatiilor personale, ci este si pentru construirea unei platforme excelente de marketing pentru relatiile cu publicul sau schimb de opinii.



Observand potentialul facebook-ului, ca o platforma intuitiva ideala pentru schimb de opinii si experienta, am decis sa utilizam acest potential in cadrul proiectului Benchtour. De aceea am creat un grup special de discutii pe facebook, dedicate participantilor proiectului nostru – intreprinderi din sectorul turismului.

Grupul Benchtour este compus din 25 de intreprinzatori din Germania (Estul Brandenburg-ului), Polonia (Podkarpackie) si Romania (Bucovina). Intreprinzatorii au sansa de a face schimb de opinii si experienta in ceea ce priveste sectorul turismului si sectorul gastronomiei. Subiectele discutiei din cadrul grupului Benchtour au inclus mai multe domenii cheie din perspectiva intreprinzatorului:

1. Marketing – in acest domeniu managerii si-au impartasit experientele in aplicarea activitatilor promotionale, studiului de piata, identificarea grupurilor tinta (clientilor noi);
2. Serviciul clienti – discutii purtate in cadrul mai multor subiecte asociate cu imbunatatirea calitatii serviciilor oferite clientilor, construirea relatiilor cu clientii si analiza satisfactiei clientului;
3. Managementul Resurselor Umane – in acest domeniu ne-am concentrat asupra motivatiei personalului si schimbului de experienta;
4. Construirea unei retele de cooperare – discutiile din acest domeniu ar putea sa incurajeze intreprinzatori la o cooperare reciproca si asocierea in retele (ex. clustere).

Moderatorii grupului Benchtour au fost selectati dintre partenerii proiectului: din Italia – Pixel Associazione, Spania - Florida Centre de Formacio, Germania - Deutsche Angestellten-Akademie Brandenburg-Ost. Membrii grupului au oportunitatea sa incarce mesaje, fotografiile, link-uri sau filme, care pot fi comentate de catre alti membri ai grupului.

Activitatile viitoare:

In perioada 6-7 Septembrie 2011, va fi organizata o conferinta in UITM din Rzeszow – unul dintre partenerii proiectului. In cadrul conferintei se va face un rezumat al activitatilor desfasurate in proiect. La conferinta vor participa partenerii proiectului, IMM-uri, reprezentanti ai organizatiilor de turism, oameni de stiinta si reprezentati ai guvernului local. In cursul conferintei un va fi prezentat un clip video, care ilustreaza caracterul international al cooperarii in proiect si, de asemenea rezultatele proiectului.

Mai multe detalii despre proiect pot fi gasite la urmatoarea adresa : www.benchtour.eu. Pe site-ul web aveti posibilitatea de a gasi mai multe informatii despre proiect, IMM-urile implicate si sa descarcati materiale interesante.

Daca aveti orice intrebare sau comentariu, va rugam nu ezitati sa ne contactati.

Toate cele bune,
Echipa dumneavoastra BenchTour

Deutsche Angestellten-Akademie Brandenburg-Ost (DE), proiect coordinator

Contact: Anette Deharde-Rau, Email: adeharde@integra2010.de

Landestourismusverband Brandenburg e. V. (DE)

Contact: Peter Krause, Email: krause@ltv-brandenburg.de

Pixel Associazione (IT)

Contact: Lorenzo Martellini, Email: lorenzo@pixel-online.net

University of Information Technology and Management in Rzeszow (PL)

Contact: Dr. Maciej Piotrowski, Email: mpiotrowski@wsiz.rzeszow.pl

CASE-Doradcy Ltd. (PL)

Contact: Justyna Gac, Email: Justyna.Gac@case.com.pl

Bucovina Tourism Association (RO)

Contact : Otilia-Maria Albu, aptbucovina@hotmail.com

C.I.D.Af - Innovation and Business Development Center, RO

Contact: Domnica Cotet, Email: domnica.cotet@cidaf.ro

FLORIDA CENTRE DE FORMACIO, CV (ES)

Contact: Inma Mora, Email: imora@florida-uni.es



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Aceasta publicație reflectă doar viziunea autorului, iar Comisia nu poate fi responsabilă de conținutul informației.