

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ“
КАТЕДРА „ИКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ НА ТУРИЗМА“

УТВЪРЖДАВАМ:

Ректор:
(Проф. д-р Пл. Илиев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: **“МЕНИДЖМЪНТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО В ТУРИЗМА”;**

ЗА СПЕЦ: **„Туризъм“; ОКС „бакалавър“**

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 4; СЕМЕСТЪР: 8;

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 150 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.

КРЕДИТИ: 5

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО(часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:		
т. ч.		
• ЛЕКЦИИ	30	2
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	30	2
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	90	-

Изготвили програмата:

1.
(проф. д-р Таня Дъбева)

2.
(гл. ас. д-р Георгина Луканова)

Ръководител катедра:
„Икономика и организация на туризма“ (проф. д-р Таня Дъбева)

I. АНОТАЦИЯ

Обучението по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“ има за цел да задълбочи първоначалните познания, получени по основните функционални направления – хотелиерство, ресторантьорство, пътнически агенции и транспорт в туризма. Запознава студентите с мениджмънта и операциите по обслужването в тези туристически дейности. За успешното ѝ усвояване студентите трябва да притежават базови знания в областта на мениджмънта, маркетинга, икономиката и управлението на туристическото предприятие. Необходими в тази връзка са входящите знания по дисциплините теория на управлението, маркетинг, икономика на предприятието, въведение в туризма, туристически пазари, социална психология в туризма, хотелиерство, ресторантьорство, пътнически агенции и транспорт в туризма.

В резултат на обучението по дисциплината се очаква студентите да придобият знания за особеностите на обслужването в заведенията за пребиваване, заведенията за хранене и развлечения, пътническите агенции, операциите и процедурите в туристическото обслужване, както и за професионалните стандарти за обслужване на гостите в хотела и ресторанта. Познанията и уменията за организиране и управление на операциите в туризма са важна база за придобиване на компетенции за разработване на конкретна технология във всеки хотелиерски и ресторантьорски обект.

Обучението по дисциплината дава възможност на бакалаврите да се реализират като собственици на бизнес или мениджъри в хотелиерството, ресторантьорството, туроператорската и турагентската дейност, както и да градят кариера в сферата на туризма и свободното време.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
Тема 1 Същност на обслужването в туризма		3	3	
1.1.	Дефиниране на обслужването в туризма	1	1	
1.2.	Моделиране на обслужването в туризма	1	1	
1.3.	Видове операции и процеси в туристическото обслужване	1	1	
Тема 2 Особенности на обслужването в туризма		3	3	
2.1.	Взаимовръзка на туристическото обслужване с околната среда	2	2	
2.2.	Вътрешно системни особености на туристическото обслужване	1	1	
Тема 3 Качество на обслужването в туризма		5	5	
3.1.	Същност на качеството на туристическото обслужване	1	1	
3.2.	Модели на качеството на туристическото обслужване	2	2	
3.3.	Подходи за управление на качеството на туристическото обслужване	2	2	
Тема 4 Стандартизиране и сертифициране в туризма		3	3	
4.1.	Същност и видове стандарти в туризма	2	2	
4.2.	Сертифициране в туризма	1	1	
Тема 5 Организация на обслужването в хотелиерството		6	6	
5.1.	Организация на обслужването във фронт офиса	4	4	
5.2.	Организация на обслужването в бек офиса	2	2	

Тема 6 Организация на обслужването в ресторантьорството		6	6	
6.1.	Форми на обслужването в ресторантьорството	2	2	
6.2.	Етапи на обслужването в ресторантьорството	2	2	
6.3.	Обслужване при специални събития	2	2	
Тема 7 Организация на обслужването в пътническите агенции		4	4	
7.1.	Изисквания към предоставянето на посреднически услуги	2	2	
7.2.	Основни технологични етапи на обслужването в пътническите агенции	2	2	
Общо:		30	30	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Казус	1	20
1.2.	Тест	1	20
1.3.	Курсов проект	1	20
Общо за семестриален контрол:		3	60
2.	Сесиен (краен) контрол		
2.1.	Изпит (тест)	1	30
Общо за сесиен контрол:		1	30
Общо за всички форми на контрол:		4	90

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Луканова, Г. Социално-икономически измерния на хотелиерското обслужване. Варна: „Наука и икономика“, 2017 г.
2. Дъбева Т. Характеристика и дизайн на технологията на обслужване в туризма, Годишник на ИУ, т. 72, 2000 г.
3. Стамов С., Й. Алексиева. Сервиране и барманство. Матком, 2003 г.
4. Нешков, М., В. Казанджиева. Пътнически агенции и пътнически транспорт. Варна, ИУ, 2014 г.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Кадиева Сн. Технология на обслужването в хотела. Варна, Наука и икономика, 2010 г.
2. Rutherford, D. G., M. J. O’Fallon. Hotel Management and operations. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2007.