

**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: **„Международен туристически бизнес“ (СПН);** ОКС **„магистър“**

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: **5; СЕМЕСТЪР: 10;**

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<br/>НАТОВАРЕНОСТ<br/>(часове)</i> |
|---|---------------------|---|
| АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:  |                     |   |
| т. ч.   |                     |   |
| • ЛЕКЦИИ  | 30                  | 2   |
| • УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/<br>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 магистрите 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 |
| <b>Тема 1 Същност на обслужването в туризма</b>            |  | <b>3</b>    | <b>3</b> |    |
| 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        |    |
| <b>Тема 2 Особенности на обслужването в туризма</b>        |  | <b>3</b>    | <b>3</b> |    |
| 2.1.   | Взаимовръзка на туристическото обслужване с околната среда       | 2           | 2        |    |
| 2.2.   | Вътрешно системни особености на туристическото обслужване        | 1           | 1        |    |
| <b>Тема 3 Качество на обслужването в туризма</b>           |  | <b>5</b>    | <b>5</b> |    |
| 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        |    |
| <b>Тема 4 Стандартизиране и сертифициране в туризма</b>    |  | <b>3</b>    | <b>3</b> |    |
| 4.1.   | Същност и видове стандарти в туризма                             | 2           | 2        |    |
| 4.2.   | Сертифициране в туризма  | 1           | 1        |    |
| <b>Тема 5 Организация на обслужването в хотелиерството</b> |  | <b>6</b>    | <b>6</b> |    |
| 5.1.   | Организация на обслужването във фронт офиса                      | 4           | 4        |    |
| 5.2.   | Организация на обслужването в бек офиса                          | 2           | 2        |    |

|  |   |           |           |  |
|--|---|-----------|-----------|--|
| <b>Тема 6 Организация на обслужването в ресторантьорството</b>   |   | <b>6</b>  | <b>6</b>  |  |
| 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         |  |
| <b>Тема 7 Организация на обслужването в пътническите агенции</b> |   | <b>4</b>  | <b>4</b>  |  |
| 7.1.   | Изисквания към предоставянето на посреднически услуги             | 2         | 2         |  |
| 7.2.   | Основни технологични етапи на обслужването в пътническите агенции | 2         | 2         |  |
| <b>Общо:</b>   |   | <b>30</b> | <b>30</b> |  |

### **III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:**

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

### **IV. ЛИТЕРАТУРА**

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Луканова, Г. Социално-икономически измерения 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. Казанждиева. Пътнически агенции и пътнически транспорт. Варна, ИУ, 2014.

#### **ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Кадиева, С. 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.