

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

Приета от ФС (протокол №/ дата):

УТВЪРЖДАВАМ:

Приета от КС (протокол №/ дата):

Декан:

(Проф. д-р Стоян Маринов)

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“ – дистанционно обучение

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 4; СЕМЕСТЪР: 8

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 150 ч.; в т.ч. аудиторна 12 ч.

КРЕДИТИ: 5

РАБОТЕН ЕЗИК: български

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	12
В т.ч.:	
• ЛЕКЦИИ	6
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	6
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	138
В т.ч.:	
• ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ КОНСУЛТАЦИИ	6
• САМОПОДГОТОВКА	132

Изготвили програмата:

1.
(доц. д-р Георгина Луканова)
2.
(доц. д-р Велина Казанджиева)

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. За-познава 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 туристическо-то 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

№. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ
Тема 1 Същност и особености на обслужването в туризма	
1.1.	Дефиниране на обслужването в туризма
1.2.	Моделиране на обслужването в туризма
1.3.	Видове операции и процеси в туристическото обслужване
1.4.	Вътрешно системни особености на туристическото обслужване
1.5.	Взаимовръзка на туристическото обслужване с околната среда
Тема 2 Качество на обслужването в туризма	
2.1.	Същност на качеството на туристическото обслужване
2.2.	Подходи за управление на качеството на туристическото обслужване
2.3.	Стандартизиране и сертифициране в туризма
Тема 3 Организация на обслужването в хотелиерството	
3.1.	Организация на обслужването във фронт офиса
3.2.	Организация на обслужването в бек офиса
3.3.	Приложение на иновативни технологии в хотелиерското обслужване

Тема 4 Организация на обслужването в ресторантьорството	
4.1.	Същност, форми и етапи на обслужване в търговската зала. Технология на производствената дейност
4.2.	Обслужване при специални събития
Тема 5 Хранене и кулинария	
5.1.	Хигиена на храненето
5.2.	Въведение в кулинарията
Тема 6 Организация на обслужването в пътническите агенции и туристическия транспорт	
6.1.	Изисквания към предоставянето на посреднически услуги
6.2.	Основни технологични етапи на обслужването в пътническите агенции
6.3.	Организация на обслужването в туристическия транспорт

III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ¹

Подготовката и провеждането на обучението по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“, дистанционна форма, се осъществява чрез учебни ресурси и учебни дейности както следва:

- лекционни теми в съответствие с учебната програма по дисциплината, достъпни чрез платформата за дистанционно обучение Moodle;
- упражнения към съответната тема, достъпни чрез платформата за дистанционно обучение Moodle;
- допълнителни материали, достъпни чрез платформата за дистанционно обучение Moodle;
- тестови въпроси към съответната тема, достъпни чрез платформата за дистанционно обучение Moodle;
- решаване на казуси и разработване на курсов проект чрез платформата за дистанционно обучение Moodle.

IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№ по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Решаване на казус	3	9
1.2.	Разработване на курсов проект	1	18
Общо за семестриален контрол:		4	27
2.	Сесиен (краен) контрол		

¹ Методите за подготовка и провеждане на обучение се представят в съответствие с утвърдената Инструкция за разработване на учебна програма за дисциплина в дистанционна форма на обучение на Икономически университет – Варна.

2.1.	Изпит (присъствен тест)	1	105
	Общо за сесиен контрол:	1	105
	Общо за всички форми на контрол:	5	132

V. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Електронни учебни материали по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“, качени в платформата за дистанционно обучение на ИУ – Варна.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Луканова, Г. (2017). *Социално-икономически измерения на хотелиерското обслужване*. Варна: „Наука и икономика“.
2. Стамов С., Й. Алексиева. (2003). *Сервиране и барманство*. Матком.