

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ - В А Р Н А**  
**ФАКУЛЬТЕТ „УПРАВЛЕНИЯ“**  
**КАФЕДРА „ЭКОНОМИКИ И ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА“**

---

---

Принята на зас. ФС (Прот. №12/ 29.04.2024 г. )  
Принята на зас. Кафедры (Прот. №8/ 16.04.2024 г.)

**УТВЕРЖДАЮ:**  
**Декан:**  
(доц. д-р Добрин Добрев)

**У Ч Е Б Н А Я   П Р О Г Р А М М А**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: „МЕНЕДЖМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ“  
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ: „Международный туризм“; ОКС „бакалавр“  
КУРС ОБУЧЕНИЯ: 4; СЕМЕСТР: 8;  
ОБЩАЯ СТУДЕНЧЕСКАЯ НАГРУЗКА: 150 ч.; в т.ч. аудиторная 60 ч.  
ЗАЧЕТНЫЕ ЕДИНИЦЫ (КРЕДИТЫ): 5

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ ЗАНЯТИЙ СОГЛАСНО УЧЕБНОМУ ПЛАНУ**

<i>ВИД УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</i>	<i>ВСЕГО ЧАСОВ</i>	<i>НЕДЕЛЬНАЯ НАГРУЗКА (часы)</i>
АУДИТОРНАЯ ЗАНЯТОСТЬ:		
т. ч.		
• ЛЕКЦИИ	30	2
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарские занятия/ лабораторные упражнения)	30	2
ВНЕАУДИТОРНАЯ ЗАНЯТОСТЬ	90	-

Подготовили программу:

1. ....  
(доц. д-р Георгина Луканова)
2. ....  
(гл. ас. Галина Илиева)

Заведующий кафедрой ЭОТ: .....  
(доц. д-р Георгина Луканова)

## **I. АННОТАЦИЯ**

*Профилирующая дисциплина. Способствует углублению первоначальных познаний, приобретенных в процессе изучения основных функциональных направлений – гостиничного хозяйства, ресторанного дела, посреднической и транспортной деятельности. Знакомит студентов с менеджментом и операциями, связанными с обслуживанием в этих туристических направлениях.*

*В результате обучения дисциплине студенты приобретают знания об особенностях и профессиональных стандартах обслуживания в заведениях размещения, питания и развлечений, посреднических и транспортных фирмах. Познания и умения в области организации и управления операциями в туризме являются важной основой для выработки компетенций с целью разработки конкретной технологии в любом туристическом объекте.*

*Обучение дисциплине дает возможность бакалаврам найти реализацию в качестве владельцев бизнеса или менеджеров в гостиничном хозяйстве, ресторанном деле, туристических агентствах, являющихся основными отраслями в туризме.*

*Теоретические знания, полученные на курсе «Менеджмент обслуживания в туризме», и решение практических кейсов и задач предоставляют студентам возможность приобрести ряд компетенций, наиболее значимыми из которых являются:*

➤ *Цифровая – формирует знания и навыки работы с программным обеспечением ERP, создания презентаций, работы с электронными таблицами, умения искать и находить нужную информацию, работы с базами данных и т.д.*

➤ *Предпринимательская – формирует способность к критическому мышлению, управленческие навыки и навыки работы в команде, осведомленность о социально-экономических тенденциях и способность к диагностике, настойчивость, трудоспособность, гибкость, ответственность, социальную активность, психическую устойчивость.*

➤ *Компетенция в области осознания и выражения культуры – формирует адаптивность при работе с представителями разных культур, воспитывает осознание важности доверия, уважения достоинства и равенства, разрешения конфликтов и преодоления разногласий, построения и поддержания честных и уважительных отношений, понимания и регулирования личных эмоций, мыслей и поведения, в том числе стресс.*

## **II. ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ**

№ по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
<b>Тема 1 Сущность и особенности обслуживания в туризме</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	
1.1.	Определение обслуживания в туризме	1	1	
1.2.	Моделирование обслуживания в туризме	1	1	
1.3.	Особенности обслуживания в туризме	1	2	
<b>Тема 2 Качество обслуживания в туризме</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
2.1.	Сущность качества туристического сервиса.	1	1	
2.2.	Подходы к управлению качеством туристических услуг	1	1	
2.3.	Удовлетворенность клиентов и рейтинг пользователей	2	2	
<b>Тема 3 Организация обслуживания в гостиничном хозяйстве</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
3.1.	Организация обслуживания в службе приема и размещения	2	2	

3.2.	Организация обслуживания в бэк-офисе	2	2	
<b>Тема 4 Организация обслуживания в ресторанном деле</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
4.1.	Формы и этапы обслуживания в ресторанном деле	2	2	
4.2.	Обслуживание специальных событий	2	2	
4.3.	Продовольственная безопасность	2	2	
<b>Тема 5 Организация обслуживания в агентствах путешествий</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	
5.1.	Требования к оказанию посреднических услуг	2	2	
5.2.	Основные технологические этапы обслуживания в турфирмах	2	2	
<b>Тема 6 Инновационные технологии в обслуживании</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	
6.1.	Инновационные технологии в гостеприимстве	2	2	
6.2.	Инновационные технологии в ресторанном бизнесе	2	2	
6.3.	Инновационные технологии в турагентствах	2	2	
<b>Тема 7 Межкультурные коммуникации в процессе обслуживания</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	
7.1.	Межкультурная компетентность обслуживающего персонала	1	1	
7.2.	Влияние культурных различий на гостиничный сервис	1	1	
7.3.	Влияние различных пищевых привычек на ресторанный сервис	1	1	
		<b>Общо:</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
		<b>Общо:</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

### III. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ:

№. по порядку	ВИД И ФОРМА КОНТРОЛЯ	Количество часов	ВАЗ ч.
<b>1.</b>	<b>Текущий (во время семестра) контроль</b>		
1.1.	Казус	3	35
1.2.	Курсовая работа	1	15
<b>Всего часов для текущего контроля:</b>		<b>4</b>	<b>50</b>
<b>2.</b>	<b>Сессионный (во время сессии) контроль</b>		
2.1.	Экзамен	1	40
<b>Всего часов для сессионного контроля:</b>		<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Всего часов для всех форм контроля:</b>		<b>5</b>	<b>90</b>

### IV. ЛИТЕРАТУРА

#### ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ (ОСНОВНАЯ) ЛИТЕРАТУРА:

1. Дъбева, Т., Луканова, Г. (2017). *Хотелиерство*. Варна: Наука и икономика.
2. Дъбева, Т., Луканова, Г. (2019). *Ресторантьорство*. Варна: Наука и икономика.
3. Нешков, М., Казанджиева, В. (2013). *Пътнически агенции и транспорт в туризма*. Варна: Наука и икономика.
4. Дъбева, Т. и к-в. (2019). *Иновативни технологии в българското хотелиерство*. Варна: Наука и икономика.

5. Димитрова, Г. и кол. (2020). *Интеркултурна комуникация в туризма*. Варна: Наука и икономика.

**РЕКОМЕНДАТЕЛЬНАЯ (ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Ръдърфорд, Д., О'Фалън, М. (2011). *Хотелски мениджмънт. Управление и функциониране на хотела*. София: Лик.
2. Кадиева, С. (2015). *Технология на обслужването в хотела*. Варна: Наука и икономика.
3. Алексиева, Й. (2001). *Наръчник по ресторантьорство и хотелиерство*. София: РААБЕ.