

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

Приета от ФС (протокол №9/05.03.2020 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Приета от КС (протокол №7/18.02.2020 г.)

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“

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	3
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	30	3
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	90	-

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. 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 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

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
Тема 1 Същност и особености на обслужването в туризма		6	6	
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	
1.4.	Вътрешно системни особености на туристическото обслужване	2	2	
1.5.	Взаимовръзка на туристическото обслужване с околната среда	1	1	
Тема 2 Качество на обслужването в туризма		3	3	
2.1.	Същност на качеството на туристическото обслужване	1	1	
2.2.	Подходи за управление на качеството на туристическото обслужване	1	1	
2.3.	Стандартизиране и сертифициране в туризма	1	1	
Тема 3 Организация на обслужването в хотелиерството		9	9	
3.1.	Организация на обслужването във фронт офиса	3	3	
3.2.	Организация на обслужването в бек офиса	3	3	
3.3.	Приложение на иновативни технологии в хотелиерското обслужване	3	3	

Тема 4 Организация на обслужването в ресторантьорството		6	6	
4.1.	Същност, форми и етапи на обслужване в търговската зала. Технология на производствената дейност	3	3	
4.2.	Обслужване при специални събития	3	3	
Тема 5 Хранене и кулинария		3	3	
5.1.	Хигиена на храненето	1	1	
5.2.	Въведение в кулинарията	2	2	
Тема 6 Организация на обслужването в пътническите агенции и туристическия транспорт		3	3	
6.1.	Изисквания към предоставянето на посреднически услуги	1	1	
6.2.	Основни технологични етапи на обслужването в пътническите агенции	1	1	
6.3.	Организация на обслужването в туристическия транспорт	1	1	
Общо:		30	30	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№ по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Разработване на реферат	1	4
1.2.	Решаване на казус	2	8
1.4.	Тест	1	8
1.4.	Разработване на курсов проект	1	10
Общо за семестриален контрол:		5	30
2.	Сесиен (краен) контрол		
2.1.	Изпит (присъствен тест)	1	60
Общо за сесиен контрол:		1	60
Общо за всички форми на контрол:		6	90

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

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

ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

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