

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

Приета от ФС (протокол № 12/29.04.2024 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Приета от КС (протокол № 8/16.04.2024 г.)

Декан:

(доц. д-р Добрин Добрев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: **„МЕНИДЖМЪНТ НА ОБСЛУЖВАНЕТО В ТУРИЗМА“**

ЗА СПЕЦ: „Туризм“; 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

Изготвили програмата:

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

Ръководител катедра:
„Икономика и организация на туризма“ (доц. д-р Георгина Луканова)

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. Теоретичните знания, получени по дисциплината „Мениджмънт в туризма“ и решаването на практически казуси и задачи предоставят възможност на студентите да придобият редица компетентности, най-значимите от които са:

- Цифрова – формира знания и умения за работа с ERP софтуер, създаване на презентации, работа с електронни таблици, способност за търсене и намиране на релевантна информация, работа с бази от данни и пр.*

- Предприемаческа – формира способност за критично мислене, управленски умения и умения за работа в екип, осведоменост за социално-икономически тенденции и способност за диагностика, упоритост, работоспособност, гъвкавост, отговорност, социална ангажираност, психическа устойчивост.*

- Културна осведоменост и изява – формира адаптивност при работа с лица от различни култури, възпитава осъзнаване на значението на доверието, зачитането на достойнството и равенството, справяне с конфликти и договаряне на разногласия за изграждане и поддържане на честни и уважителни отношения, разбира-не и регулиране на личните емоции, мисли и поведение, включително стрес.*

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ
1.	Същност и особености на обслужването в туризма
1.1.	Дефиниране на обслужването в туризма
1.2.	Моделиране на обслужването в туризма
1.3.	Особености на обслужването в туризма
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.	Клиентска удовлетвореност и потребителска оценка
3.	Организация на обслужването в хотелиерството
3.1.	Организация на обслужването във фронт офиса
3.2.	Организация на обслужването в бек офиса
4.	Организация на обслужването в ресторантьорството
4.1.	Форми и етапи на обслужването в ресторантьорството
4.2.	Обслужване при специални събития
4.3.	Сигурност и безопасност на храните
5.	Организация на обслужването в пътническите агенции
5.1.	Изисквания към предоставянето на посреднически услуги
5.2.	Основни технологични етапи на обслужването в пътническите агенции
6.	Иновативни технологии в обслужването в туризма
6.1.	Иновативни технологии в хотелиерството
6.2.	Иновативни технологии в ресторантьорството
6.3.	Иновативни технологии в туристическите агенции
7.	Интеркултурни комуникации в процеса на обслужване
7.1.	Интеркултурна компетентност на обслужващия персонал
7.2.	Влияние на културните различия при обслужването в хотел
7.3.	Влиянието на различните хранителни навици върху обслужването в ресторанта

III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ¹

Подготовката и провеждане на обучението по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“, дистанционна форма, се осъществява през платформата за електронно обучение eLearn, достъпна от сайта на Икономически университет – Варна и използването на учебни ресурси и дейности, както следва:

- лекционни теми в съответствие с учебната програма по дисциплината, налични в електронния курс по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“ в eLearn;

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.

- упражнения към съответната тема, налични в електронния курс по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“ в eLearn;
- тестови въпроси към съответната тема, налични в електронния курс по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“ в eLearn;
- допълнителни материали, налични в електронния курс по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“ в eLearn;
- решаване на казуси, практически задачи и изготвяне на курсов проект през дейност „Задание“ в eLearn.

IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА ²	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриално оценяване		
1.1.	Казус	2	28
1.2.	Курсов проект	1	40
Общо за семестриалното оценяване:		3	68
2.	Сесийно оценяване		
2.1.	Изпит	1	70
Общо за сесийното оценяване:		1	70
Общо за всички форми на контрол:		4	138

V. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Електронни учебни материали по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“, качени в платформата за електронно и дистанционно обучение на ИУ – Варна.
2. Дъбева, Т., Луканова, Г. (2017). *Хотелиерство*. Варна: Наука и икономика.
3. Дъбева, Т., Луканова, Г. (2019). *Ресторантьорство*. Варна: Наука и икономика.
4. Нешков, М., Казанджиева, В. (2013). *Пътнически агенции и транспорт в туризма*. Варна: Наука и икономика.
5. Дъбева, Т. и к-в. (2019). *Иновативни технологии в българското хотелиерство*. Варна: Наука и икономика.
6. Димитрова, Г. и кол. (2020). *Интеркултурна комуникация в туризма*. Варна: Наука и икономика.

² При дисциплини, които завършват с текуща оценка се попълва само т. 1 Семестриално оценяване, съгласно чл.21, ал. 2 от Правилника за оценяване на знанията, уменията и компетентностите на студентите в Икономически университет – Варна.

ДОПЪЛНИТЕЛНА 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.