

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ - ВАРНА
КАТЕДРА „ТУРИЗЪМ“

Приета от СК (протокол №/ дата): №6/8.05.2020 г.
Приета от КС (протокол №/ дата): №7/30.04.2020 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
Директор:
(доц.д-р Генка Рафаилова)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: **“ТЕХНОЛОГИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕ В ПЪТНИЧЕСКИТЕ АГЕНЦИИ И ТРАНСПОРТА В ТУРИЗМА”;**

ЗА СПЕЦИАЛНОСТИ: **„Мениджмънт на туризма“ ; ОКС „професионален бакалавър“**

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: втори; СЕМЕСТЪР: трети ;

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ:120 ч.; в т.ч. аудиторна 30 ч.

КРЕДИТИ: 4

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. <ul style="list-style-type: none">● ЛЕКЦИИ● УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	(15) (15)	(1) (1)
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	(90)	(6)

Изготвили програмата:

1.
(доц.д-р Велина Казанджиева)

2.
(ас.Златка Тодорова)

Ръководител катедра:
„Катедра „Туризм“ (доц. д-р Снежина Кадиева)

I. АНОТАЦИЯ

Дисциплината „Технология на обслужване в пътническите агенции и транспорта“ е от групата „специални задължителни“ дисциплини от учебния план за студенти от специалност „МТ“, формираща тяхната професионална специализация, и „избираема“ за специалности „МХР“ и „МСВ“.

Цели на обучението са студентите да придобият специализирани знания и умения за организация и управление на технологичните процеси при обслужването в посредническата и транспортна дейност, две взаимосвързани подсистеми на туристическото обслужване.

Дисциплината обединява две взаимосвързани области - посредничеството и транспорта в туризма, което определя и нейния предмет: изучаване на теоретични и приложни въпроси от дейността на пътническите агенции и туристическия транспорт.

Дисциплината формира практико-приложни умения за подготовка и организиране на основните технологични етапи в посредническата дейност - информационна, резервационна, консултантска, пласментна, кореспондентска и рекламна; планиране на технологичните процеси при обслужването със специализиран туристически транспорт.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
ТЕМА 1. ОСОБЕНОСТИ НА ОБСЛУЖВАНЕТО В ПЪТНИЧЕСКИТЕ АГЕНЦИИ		3	3	
1.1.	Място и роля на посредническите услуги в системата на туристическото обслужване			
1.2.	Изисквания към качеството на посредническите услуги			
1.3.	Фактори, определящи качеството на посредническите услуги			
ТЕМА 2. ТЕХНОЛОГИЯ НА ИНФОРМАЦИОННОТО ОБСЛУЖВАНЕ		1	1	
2.1.	Съдържание на информационното обслужване			
2.2.	Общи условия и изисквания			
2.3.	Основни технологични етапи и процедури			
ТЕМА 3. ТЕХНОЛОГИЯ НА РЕЗЕРВАЦИОННАТА ДЕЙНОСТ		2	2	
3.1.	Съдържание на резервационната дейност			
3.2.	Общи условия и изисквания към технологията			
3.3.	Основни технологични етапи и процедури			
3.4.	Посещение на пътническа агенция и запознаване на студентите със съвременни резервационните системи			
ТЕМА 4. ТЕХНОЛОГИЯ НА РЕКЛАМНО-КОНСУЛТАНТСКАТА ДЕЙНОСТ		3	3	
4.1.	Съдържание на рекламнo-консултантската дейност			
4.2.	Общи условия и изисквания			
4.3.	Основни технологични етапи и процедури			
4.4.	Разглеждане на четири вида типови договори: - Между туроператор и транспортна фирма - Между туроператор и хотелиер - Между български и чуждестранен туроператор - Между туроператор и турагент			
ТЕМА 5. ТЕХНОЛОГИЯ НА ПЛАСМЕНТНАТА ДЕЙНОСТ		2	2	
5.1.	Съдържание на пласментната дейност			

5.2.	Общи условия и изисквания			
5.3.	Основни технологични етапи и процедури			
ТЕМА 6. ОСОБЕНОСТИ НА ТРАНСПОРТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ТУРИЗМА		1	1	
6.1.	Място и роля на транспортните услуги в системата на туристическото обслужване			
6.2.	Изисквания към транспортното обслужване в туризма			
6.3.	Фактори, определящи качеството на транспортните услуги в туризма			
ТЕМА 7. ТЕХНОЛОГИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕТО НА ТУРИСТИТЕ В ПЪТНИЧЕСКИЯ ТРАНСПОРТ ЗА ОБЩО ПОЛЗВАНЕ		1	1	
7.1.	Технология на обслужването на туристите по въздушния транспорт			
7.2.	Технология на обслужването на туристите по железопътния транспорт			
7.3.	Технология на обслужването на туристите по водния транспорт			
7.4.	Технология на обслужването на туристите по автомобилния транспорт			
ТЕМА 8. ТЕХНОЛОГИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕТО НА ТУРИСТИТЕ СЪС СПЕЦИАЛИЗИРАН ТУРИСТИЧЕСКИ ТРАНСПОРТ		2	2	
8.1.	Технология на обслужването със специализирания туристически автотранспорт			
8.2.	Технология на обслужването на туристите при морски и речни круизи			
8.3.	Технология на обслужването на туристите при чартърни авиопревози			
8.4.	Технология на обслужването на туристите при специални превози			
Общо:		15	15	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Самостоятелна работа № 1 – Писмен отговор на запитване на клиент и разработване на съответна оферта	1	20
1.2.	Самостоятелна работа № 2 – Разработване на рекламна листовка за маршрут по идея на студента и изготвена от него оферта.	1	30
1.3.	Самостоятелна работа № 3 – Разработване на примерен договор с анекс относно цени и условия (по избор от един от типовите договори, разглеждани по време на упражнение)	1	20
Общо за семестриален контрол:		3	70
2.	Сесиен (краен) контрол		20
2.1.	Тест с отворени и затворени въпроси	1	
Общо за сесиен контрол:		1	20
Общо за всички форми на контрол:		4	90

IV. ЛИТЕРАТУРА:

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Нешков М. и В.Казанджиева. (2013) *Пътнически агенции и транспорт в туризма*. Варна: Университетско издателство „Наука и икономика“.
2. Нешков, М. (2007) *Пътнически агенции и транспорт в туризма*. Варна: Университетско издателство „Наука и икономика“.
3. Нешков, М. (2000) *Туроператорска, агентска и транспортна дейност*. Варна: Университетско издателство „Наука и икономика“..
4. Кръстева-Ибришимова, В. (1994) *Организация на туристическото обслужване*. Бургас: Абагар.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Казанджиева, В. (2007) *Ще оцелеят ли турагентите в условията на електронната търговия?*. Туристически пазар, №5.
2. Казанджиева, В. (2011) *Добри практики в приложението на електронната търговия в дейността на туристическите посредници*. Сборник статии „Туризмът – предизвикателства в условията на икономическа криза“: НБУ.
3. Воденска М., М.Асенова, (2006) *Посредническа дейност в туризма*, София: МВБУ.
4. Геловска, Е. (2008) *Интернет продажбите създават рискове пред потребителите*. Hotels&Restaurants Magazine, бр.№49.
5. Георгиев Ас., М.Василева. (2003) *Туроператорска, агентска и транспортна дейност в туризма*. София: Аскони-издат.
6. Маринов Ст., (2004) *Технологичните иновации и туризмът на България*. Сборник доклади „Актуални проблеми на българския туризъм“, Варна: Славена.
7. Ракаджийска Св., Ст.Маринов, Т.Дянков, (2013) *Маркетинг в туризма*. Варна: Наука и икономика.
8. Рафаилова Г., (2010) *Маркетинг в туризма*. Варна: Университетско издателство „Наука и икономика“.
9. Buhalis D., S. Darcy, (2011) *Accessible Tourism: Concepts and issues*, UK: Oxford Brookes University.
10. *Сборник с доклади от Международна научна конференция „Отговорен туризъм 2020” – 50 години Колеж по туризъм - Варна, том I и II*, (2013) Варна: Наука и икономика.
11. *Туризмът в епохата на трансформация – сборник доклади от юбилейна научна конференция, посветена на 50- годишнината от създаването на специалност „Туризмът“ в Икономически университет – Варна*, (2015) Варна: Наука и икономика.
12. [http:// http://ec.europa.eu/growth/tools-databases](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases) - *Study on the Impact of EU Policies and the Measures undertaken in their Framework on Tourism, Final Report - September 2012, Vol. 1* (2012), UK.
13. [http:// www.goodfellowpublishers.com/free_files/fileEtourism](http://www.goodfellowpublishers.com/free_files/fileEtourism) - Buhalis D., Soo Jun, (2011) *E-Tourism*.
14. [http:// eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu) > ... > EU law and publications - *Europe, the world's No 1 tourist destination – a new political framework for tourism in Europe, European commission*, (2010) Brussels.
15. <http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/> *Tourism - Growth - European Commission* - линк към уеб-сайта на Европейската комисия и сектор Туризмът, в който има всички важни документи за развитието на туризма

16. www.tourism.government.bg – официален сайт на Министерството на туризма на Република България, *Закон за туризма от 2013*.
17. www.unwto.org /сайт на Световната туристическа организация към ООН/
18. www.wttc.org /сайт на Световния съвет за пътувания и туризъм/
19. <http://ec.europa.eu/transport/infrastructure/connecting/doc/revision/legislative-act-ten-t-revision.pdf>
20. <https://www.blog-kreuzfahrt.ch>
21. <http://www.iata.org/worldwide/europe/Bulgaria/>
22. <http://www.icao.int/Pages/default.aspx>
23. <http://www.wata.net/>
24. <http://www.uftaa.org/>