

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

---

Приета от СК (протокол №/ дата): №12/25.04.2024 г.

Приета от КС (протокол №/ дата): №10/22.04.2024 г.

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Директор:**

**(проф.д-р Велина Казанджиева)**

**У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А**

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: **“ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМА И РАЗВЛЕКАТЕЛНАТА ИНДУСТРИЯ”;**

ЗА СПЕЦ: **„Мениджмънт на туризма и развлекателния бизнес“; ОКС „професионален бакалавър“**

**КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: втори; СЕМЕСТЪР: четвърти;**

**ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 90 ч.; в т.ч. аудиторна 30 ч.**

**КРЕДИТИ: 3**

**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	15	1
● УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	15	1
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	90	-

Изготвили програмата:

1. ....  
(доц.д-р Генка Рафаилова)

2. ....  
(ас.д-р Стефка Петрова)

Ръководител катедра: .....

## I. АНОТАЦИЯ

Учебната дисциплина „Дигитални технологии в туризма и развлекателната индустрия“ е специализираща дисциплина за специалността „Мениджмънт на туризма и развлекателния бизнес“. Нейната цел е да изгради теоретични знания и да формира практически умения у студентите в областта на дигиталните технологии, които намират приложение в туризма и индустрията на развлеченията. В съвременните условия на дигитализация на икономиката и обществото, компетенциите за използване на информационните и комуникационни технологии дават конкурентни предимства, както за отделната личност, така и за бизнеса, в който се използват.

Дисциплината запознава със същността на процеса на дигитализация в туризма и развлекателния бизнес. Изучаването на автоматизирането на процесите и чатботовете е обусловено от съвременните тенденции в комуникациите и бизнес процесите. Разгледани са същността и характеристиките на онлайн туристическите агенции, резервационните системи B2B и системите за управление на резервациите в пътническите агенции и индустрията на развлеченията. Изясняват функциите и приложението на системите за управление на резервациите.

Обучението по дисциплината развива дигиталните компетенции на студентите и им дава възможност да отговорят на съвременните изисквания към персонала в пътническите агенции и развлекателния бизнес.

Придобитите умения и знания по дисциплината ще позволят на колегите да правят кариера в туризма и ефективно да изпълняват на мениджърски позиции.

## II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

№ По ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СУ	ЛУ
<b>ТЕМА 1. ДИГИТАЛИЗАЦИЯ В ТУРИЗМА И ИНДУСТРИЯТА НА РАЗВЛЕЧЕНИЯТА</b>				
1.1.	Същност и роля на дигитализацията за развитието на туризма и индустрията на развлеченията	1	1	
1.2.	Тенденции в дигитализацията в туризма и индустрията на развлеченията			
1.3.	Успешни практики			
<b>ТЕМА 2. АВТОМАТИЗИРАНЕ НА ПРОЦЕСИТЕ</b>				
2.1.	Автоматичен чек-ин и чек-аут в хотели и летища	2	2	
2.2.	Автоматични отговори през резервационна система, уебсайт или имейл			
2.3.	Автоматично обновяване в реално време			
<b>ТЕМА 3. ЧАТБОТОВЕТЕ И ОНЛАЙН ЧАТОВЕ В ТУРИЗМА И РАЗВЛЕКАТЕЛНИЯ БИЗНЕС</b>				
3.1.	Същност и приложение в туризма и развлекателния бизнес	2	2	
3.2.	Изграждане и поддръжка			
3.3.	Чатбот компании в България и света			
<b>ТЕМА 4. ОТА /Online Travel Agency/ - Онлайн туристически агенции</b>				
4.1.	Същност и ключови характеристики	2	2	
4.2.	Предимства и недостатъци спрямо традиционните пътнически агенции			
4.3.	Тенденции и успешни практики			
<b>ТЕМА 4. B2B резервационни системи</b>				

5.1.	Същност на B2B резервационни системи	2	2	
5.2.	Приложение на B2B резервационни системи			
5.3.	Успешни практики			
5.4.	Онлайн чатове с консултанти и служители в реално време – същност, интеграция в уебсайтове, поддръжка			
<b>ТЕМА 6. Системи за управление на резервациите в пътнически агенции и развлекателния бизнес</b>				
6.1.	Същност и ключови характеристики и функции	6	6	
6.2.	Успешни практики			
6.3.	Създаване и управление на резервации, съхраняване данни на клиенти			
6.4.	Договори, счетоводни документи и документооборот			
		<b>ОБЩО:</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

### **III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:**

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
<b>1.</b>	<b>Семестриален (текущ) контрол</b>		
1.1.	Тест	1	20
1.2.	Курсова работа	1	20
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>2</b>	<b>40</b>
<b>2.</b>	<b>Сесиен (краен) контрол</b>		
2.1.	Изпит (тест )	1	20
<b>Общо за сесиен контрол:</b>		<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Общо за всички форми на контрол:</b>		<b>3</b>	<b>60</b>

### **IV. ЛИТЕРАТУРА:**

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Benckendorff, Pierre, Zheng Xiang, Pauline Sheldon (2019) Tourism Information Technology, 3<sup>rd</sup> Edition, CABI
2. Google My Business 2. Training guide (<https://books.google.bg>)
3. Tajeddini, Kayhan, Vanessa Ratten, Thorsten Merkle, (2019) Tourism, Hospitality and Digital Transformation – Strategic Management Aspects, Routledge

#### **ДОПЪЛНИТЕЛНА (ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. [www.clientric.bg](http://www.clientric.bg)
2. [www.hotelexperts.bg](http://www.hotelexperts.bg)
3. [www.21hoteliers.com](http://www.21hoteliers.com)
4. [www.travel-academy.com](http://www.travel-academy.com)
5. [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
6. [www.wttc.org](http://www.wttc.org)
- 7.