

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

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Ректор:**

(Проф. д-р Пл. Илиев)

**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	<b>12</b>
в т.ч.:	
• ЛЕКЦИИ	<b>6</b>
• УПРАЖНЕНИЯ	<b>6</b>
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	<b>138</b>
в т.ч.:	
• КОНСУЛТАЦИИ	<b>6</b>
• САМОПОДГОТОВКА	<b>132</b>

**Изготвили програмата:**

1. ....  
(проф. д-р Таня Дъбева)

2. ....  
(гл. ас. д-р Георгина Луканова)

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 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.

## **II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>№. по ред</b>	<b>НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ</b>
<b>ТЕМА 1. Същност на обслужването в туризма</b>	
1.1.	Дефиниране на обслужването в туризма
1.2.	Моделиране на обслужването в туризма
1.3.	Видове операции и процеси в туристическото обслужване
<b>ТЕМА 2 Особенности на обслужването в туризма</b>	
2.1.	Взаимовръзка на туристическото обслужване с околната среда
2.2.	Вътрешно системни особености на туристическото обслужване
<b>ТЕМА 3. Качество на обслужването в туризма</b>	
3.1.	Същност на качеството на туристическото обслужване

3.2.	Модели на качеството на туристическото обслужване
3.3.	Подходи за управление на качеството на туристическото обслужване
<b>ТЕМА 4. Стандартизиране и сертифициране в туризма</b>	
4.1.	Същност и видове стандарти в туризма
4.2.	Сертифициране в туризма
<b>ТЕМА 5. Организация на обслужването в хотелиерството</b>	
5.1.	Организация на обслужването във фронт офиса
5.2.	Организация на обслужването в бек офиса
<b>ТЕМА 6. Организация на обслужването в ресторантьорството</b>	
6.1.	Форми на обслужването в ресторантьорството
6.2.	Етапи на обслужването в ресторантьорството
6.3.	Обслужване при специални събития
<b>ТЕМА 7. Организация на обслужването в пътническите агенции</b>	
7.1.	Изисквания към предоставянето на посреднически услуги
7.2.	Основни технологични етапи на обслужването в пътническите агенции

### **III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ<sup>1</sup>**

*При подготовката и провеждането на обучението по дисциплината се използват следните учебни ресурси: електронен учебник и/или електронно учебно помагало, мултимедийни презентации, учебни филми и допълнителни файлове с разнообразна информация, свързана с изучаваната дисциплина. Предвидените учебни дейности обхващат: разработване на разписание за срещи и работа с обучаемите, създаване на база данни за предоставяне на разнообразна информация на студентите, системно поддържане на обратна връзка, провеждане на обсъждания и дискусии чрез форуми и чат .*

### **IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ**

№ по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		

<sup>1</sup> 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.

1.1.	Тест	1	20
1.2.	Курсов проект	1	40
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>2</b>	<b>60</b>
<b>2.</b>	<b>Сесиен (краен) контрол</b>		
2.1.	Тест	1	78
<b>Общо за сесиен контрол:</b>		<b>1</b>	<b>78</b>
<b>Общо за всички форми на контрол:</b>		<b>3</b>	<b>138</b>

## **V. ЛИТЕРАТУРА**

### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

1. Електронни учебни материали по дисциплината „Мениджмънт на обслужването в туризма“, качени в платформата за дистанционно обучение на ИУ – Варна.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

1. Дъбева Т., „Характеристика и дизайн на технологията на обслужване в туризма“, Годишник на ИУ, Т.72, 2000 г.
2. Кадиева Сн., „Технология на обслужването в хотела“, изд. „Наука и икономика“, ИУ-Варна, 2010 г.
3. Нешков, М. Пътнически агенции и пътнически транспорт. Варна, ИУ, 1996.
4. Стамов С., Й. Алексиева. Сервиране и барманство. Матком, 2003 г.
5. Цонников Г. Технология и организация на ресторантьорството. НБУ-ЦДО-Радиоуниверситет, 1995 г.
6. Styvens, L. Guide to Starting and Operating Successful Travel Agency. Wheaton/ Illinois, 1983.