

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА Экономики и организации туризма

УТВЕРЖДАЮ :
Ректор:
(Профессор д-р Пл. Илиев)

У Ч Е Б Н А Я П Р О Г Р А М М А

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: “МЕНЕДЖМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ”;

ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ: „Международный туризм“; ОКС „бакалавр“

КУРС ОБУЧЕНИЯ: 3; СЕМЕСТР: 6;

ОБЩАЯ СТУДЕНЧЕСКАЯ НАГРУЗКА: 120 ч.; в т.ч. аудиторная 30ч.

ЗАЧЕТНЫЕ ЕДИНИЦЫ (КРЕДИТЫ): 5

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ ЗАНЯТИЙ СОГЛАСНО УЧЕБНОМУ ПЛАНУ

<i>ВИД УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</i>	<i>ВСЕГО ЧАСОВ</i>	<i>НЕДЕЛЬНАЯ НАГРУЗКА (часы)</i>
ЛЕКЦИИ	30	2
УПРАЖНЕНИЯ (семинарские занятия/ лабораторные упражнения)	30	2
ВНЕАУДИТОРНАЯ ЗАНЯТОСТЬ	90	-

Подготовили программу:

1.
(Доц. д-р Тая Дъбева)
2.
(Гл. асс. д-р Георгина Луканова)
3.
(Гл. асс. д-р Велина Казанджиева)

Заведующий кафедрой ЭОТ:

.....
(Доц. д-р Тая Дъбева)

I. АННОТАЦИЯ

Профилирующая дисциплина. Способствует углублению первоначальных познаний, приобретенных в процессе изучения основных функциональных направлений – гостиничного хозяйства, ресторанного дела, посреднической и транспортной деятельности. Знакомит студентов с менеджментом и операциями, связанными с обслуживанием в этих туристических направлениях.

В результате обучения дисциплине студенты приобретают знания об особенностях и профессиональных стандартах обслуживания в заведениях размещения, питания и развлечений, посреднических и транспортных фирмах. Познания и умения в области организации и управления операциями в туризме являются важной основой для выработки компетенций с целью разработки конкретной технологии в любом туристическом объекте.

Обучение дисциплине дает возможность бакалаврам найти реализацию в качестве владельцев бизнеса или менеджеров в гостиничном хозяйстве, ресторанном деле, туристических агентствах, являющихся основными отраслями в туризме.

II. ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

№. по порядку	НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМ И ПОДТЕМ	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ		
		Л	СЗ	ЛУ
1.	Сущность обслуживания в туризме	12	12	
1.1.	Содержание обслуживания в туризме	6	6	
1.2.	Особенности обслуживания в туризме	6	6	
2.	Организация обслуживания в гостиничном хозяйстве	6	6	
2.1.	Организация обслуживания в службе приема и размещения	4	4	
2.2.	Организация обслуживания в бэк-офисе	2	2	
3.	Организация обслуживания в ресторанном деле	6	6	
3.1.	Формы обслуживания в ресторанном деле	2	2	
3.2.	Этапы обслуживания в ресторанном деле	2	2	
3.3.	Обслуживание специальных событий	2	2	
4.	Организация обслуживания в агентствах путешествий и транспорта	6	6	
4.1.	Управление рекламациями в агентствах путешествий	2	2	
4.2.	Обслуживание туристов специализированным туристическим транспортом	4	4	

III. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ:

№. по порядку	ВИД И ФОРМА КОНТРОЛЯ	Количество часов	ВАЗ ч.
1.	Текущий контроль (во время семестра)		
1.1.	Курсовая работа по заданной конкретной задаче	1	30
1.2.	Тест с закрытыми и открытыми вопросами	1	20
1.3.			
1.4.			
Всего часов для текущего контроля:		2	50
2.	Конечный контроль (во время сессии)		
2.1.	Экзамен (тест)	1	40
Всего часов для конечного контроля:		1	40
Всего часов для всех форм контроля:		3	90

IV. ЛИТЕРАТУРА

ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ (ОСНОВНАЯ) ЛИТЕРАТУРА:

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

РЕКОМЕНДАТЕЛЬНАЯ (ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ) ЛИТЕРАТУРА:

1. Кадиева Сн. Технология на обслужването в хотела. Варна, Наука и икономика, 2010 г.
2. Rutherford, D. G., M. J. O'Fallon. Hotel Management and operations. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2007.