



ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ "НЕОФИТ РИЛСКИ"

2700 Благоевград, ул. Иван Михайлов, 66
Tel. + 359 /73/ 8855 01, Fax: + 359 /73/ 8855 16

E-mail: info@swu.bg
<http://www.swu.bg>

Катедра "Туризм"

Информационен пакет ECTS

Специалност Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт

Образователно–квалификационна степен: Магистър

Обучението е предназначено за завършили ОКС "бакалавър" / "магистър" в професионално направление 3.9. Туризм.

1. ОБЩО ПРЕДСТАВЯНЕ НА ПРОГРАМАТА

Настоящата квалификационна характеристика отразява обхвата и нивото на професионалните знания и умения, които трябва да придобият завършилите магистърска степен по програма „Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт“, както и областите на тяхната бъдеща професионална реализация.

Организираната в практико-приложен аспект рамка на учебния план, е съобразена с изискванията на съвременния пазар на труда и има за основна цел да подготви конкурентноспособни, висококвалифицирани специалисти в туристическата индустрия.

Настоящата програма е съобразена с изискванията и тенденциите на пазара на труда в България, бидейки базирана на целенасочено проведени национални проучвания и има за основна цел да отговори на нарастващите потребности от кадри в областта на хотелиерството и ресторантьорството.

Завършилите магистърската програма по „Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт“, получават ключови управленски компетенции в практически умения, даващи възможност за организиране на собствен хотелиерски или ресторантьорски бизнес и/или изпълнение на топ-мениджърски функции. Поради това, в учебния план присъстват дисциплини, които изграждат базата от знания, свързани с управлението, планирането и технологията на хотелиерската и ресторантьорска дейност. Особено внимание е обърнато на специални дейности като дигитална дистрибуция в гостоприемството, управление на приходите в гостоприемството и управление на човешките ресурси и организационното поведение.

2. ЦЕЛ НА ПОДГОТОВКАТА:

Посредством изучаването на комплекса от учебни дисциплини да се подготвят специалисти с качествени теоретични и свързани с практиката знания и умения, в състояние да изпълняват своите професионални задължения в сферата на хотелиерски и ресторантьорски бизнес.

Чрез придобиване на професионална квалификация по програмата, завършилите ще могат да ръководят и участват в управленската, организационната, маркетинговата и иновационната, дейност на фирмите от сектор туризъм и по конкретно в осъществяващите хотелиерска и ресторантьорска дейност.

Магистърската програма по „ХОТЕЛИЕРСКИ И РЕСТОРАНТЪОРСКИ МЕНИДЖМЪНТ” предоставя задълбочени теоретични знания, умения и компетентности, свързани с управлението, планирането и технологията на хотелиерската и ресторантьорска дейност, уменията за продажби и маркетинговите подходи, както и финансовите инструменти използвани в сектора.

Обучението на студентите включва задължителна специализираща подготовка, избираеми дисциплини и факултативен блок. На тази база се постига усвояване на съвкупност от специфични знания, свързани с особеностите на управлението, планирането и технологията на хотелиерската и ресторантьорска дейност. Особено внимание е обърнато на специални дейности с акцент върху дигитализацията и технологизацията на процесите в сферата на хотелиерството, управлението на луксозни хотели, хотелската анимация, кетеринга и сомелиерството.

3. УСВОЕНИ ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНТНОСТИ СЪГЛАСНО НАЦИОНАЛНАТА КВАЛИФИКАЦИОННА РАМКА

Знания

Специалистът с образователно-квалификационна степен "магистър" от магистърската програма по „Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт” притежава висока организационна, социална и икономическа култура. Знанията му са свързани с управлението, планирането и технологията на хотелиерската и ресторантьорска дейност, както и са свързани със специфични процеси и дейности, типични за индустрията на гостоприемството. По конкретно те могат:

- да обясняват различните видове основни категории хотели, хотелски комплекси и други видове места за настаняване;
- да обясняват различните видове основни категории ресторанти други видове заведения за хранене;
- да разкриват същността и функциите на местата за забавление и развлечение, тематичните паркове и другите събирателни в туристическо отношение обекти;
- да обясняват и пресъздават основните функции на предприемаческата дейност в туризма;
- да познават и да представят видовете основни и допълнителни продукти и услуги в хотелиерството и ресторантьорството;
- да изброяват и обясняват същността на отделните етапи в основните производствени процеси в хотелиерството и ресторантьорството;
- да представят съдържанието, насочеността и предназначението на основните видове управленски стратегии в хотелиерството и ресторантьорството;
- да обясняват същността на основните техники по технологии при реализацията на бизнес процесите в хотелиерството и ресторантьорството;
- да познават и обясняват предназначението на функцията по управление на персонала в хотелиерството и ресторантьорството, включително по неговия набор, подбор обучение и мотивиране;
- да познават, обясняват в детайли същността и философията на маркетинговата дейност в хотелиерството и ресторантьорството, включително отделните видове маркетингови политики като продуктова политика, рекламна, комуникационна и промоционална политика, дистрибуционна политика и ценова политика;
- да обясняват в подробности основните видове подходи и методи за провеждането на маркетингови и други видове проучвания в хотелиерството и ресторантьорството, за събирането и обработката на информация и нейното последващо интерпретиране.
- да обясняват същността на изработката на рекламни слоугани и провеждането на рекламни кампании за нуждите на хотелиерските и ресторантьорски предприятия.
- да обясняват значението и приложното поле на управлението на риска в процесите на хотелиерството и ресторантьорството;
- да познават процесите по предизвикване и управляване на промените в организацията и създаването на нови продукти и услуги;
- да познават същността и подходите за прилагане на концепцията за устойчиво управление в хотелиерството и ресторантьорството, включително управлението на водните и

енергийни ресурси, управлението на отпадъците и опазването на природните и антропогенни ресурси.

Умения

Специалистите, завършили образователно-квалификационна степен "магистър" с професионална квалификация "Магистър по хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт" притежават конкретни умения в областите на: управлението на процесите в хотелиерските и ресторантьорски обекти, спецификата на функциониране на хотелиерските и ресторантьорски вериги; управлението на активи в хотелските комплекси; логистичната и ресурсна осигуреност на хотелиерската и ресторантьорска дейност; кулинарния туризъм, кетъринга и сомелиерството, нормативната уредба в туризма. По-конкретно те притежават следните умения:

- Да реализират самостоятелна управленска дейност (включително и функциите по цялостното управление, планиране, организация и контрол на собствен туристически бизнес) по отношение на предприятията, в хотелиерството и ресторантьорството включително като формулират необходимите стратегически и оперативни цели и политики;
- Да имат способност за самостоятелно аналитично и критично мислене;
- Да генерират и/или да ръководят процеса по генериране и избор на идеи за разработването на нови туристически продукти и услуги, както самостоятелно, така и като ръководители на екипи;
- Да планират, организират и контролират бизнес процесите в техните организации;
- Отчитайки съответното ниво на риск да планират организират и осъществяват дейност по мониторинг и контрол на бизнес процесите и реализираните бизнес проекти;
- Да изработват маркетинг планове и маркетингови стратегии на хотелската или ресторантьорска организация, в която работят или която ръководят;
- Да осъществяват самостоятелно или в екип или като ръководители на екип маркетингови проучвания, проучвания на мнението на потребителите и набиране на друг вид информация от пазарен или непазарен характер за нуждите на хотелиерската или ресторантьорска организация, в която работят или ръководят;
- Да поддържат, следят и ако е необходимо да осъществяват изцяло бизнес кореспонденцията свързана с дейността на съответната бизнес организация в туризма;
- Да осъществяват и ако се наложи да ръководят изцяло процесите по набор, подбор, селекция и обучение на персонала в хотелиерското или ресторантьорско предприятие;
- Да съдействат, следят и контролират процесите по финансово и счетоводно управление туристическото предприятие, в което работят или което ръководят.
- Да прилагат наученото теоретично знание и споделят практически опит за решаване на проблеми на практиката.
- Да подготвят тематични анализи, диагностика на средата на организацията и на самата организация.
- Да формулират цели и стратегии, да изработват планове и да осъществяват различни видове контрол.
- Да осъществяват ефективна комуникация.
- Да планират и организират ефективно собствената си работа.
- Да могат да ползват разнообразни източници на информация и самостоятелно да работят с тях.
- Да прилагат на практика концепцията за изключителното предложение за продажба (ИПП) и концепцията за образа на марката при ръководенето от тяхна страна на изработката на рекламни слогани и провеждането на рекламни кампании за нуждите на хотелиерските и ресторантьорски предприятия.
- Да прилагат на практика основните стратегии, техники и инструменти за управлението на риска в процесите на хотелиерството и ресторантьорството;
- Да прилагат на практика основните стратегии, техники и инструменти за предизвикване и управляване на промените в организацията и създаването на нови продукти и услуги;
- Да прилагат на практика основните стратегии, техники и инструменти за устойчиво управление в хотелиерството и ресторантьорството, включително управлението на водните и

енергийни ресурси, управлението на отпадъците и опазването на природните и антропогенни ресурси.

Компетентности

Характеристики на компетентностите, които ще се усвояват, са заложи в магистърската програма и са изведени съгласно изискванията на Европейската квалификационна рамка (ЕКР), Националната квалификационна рамка (НКР) и Европейската система за трансфер на кредити (ECTS) в съответствие с ниво 7 от ЕКР, респективно ниво 7 от НКР. В своята съвкупност, завършилите, предлаганата магистърска програма следва да притежават следните компетенции:

- Да притежават капацитет за свободно използване на чужд език за целите на писмената комуникация и бизнес кореспонденцията в сферата на хотелиерския и ресторантьорския мениджмънт;

- Да притежава капацитет самостоятелно да изработва и предлага управленски решения по отношение на ежедневните бизнес операции и дейности свързани с хотелиерския и ресторантьорския мениджмънт, както и за прилагане на законодателството за здраве и безопасност при труд, социална сигурност и защита на потребителите намиращи се в туристическите обекти.

- Да са в състояние да избират и прилагат принципите на бизнес етиката и съществуващите международни, европейски и национални практики в сферата на туризма при организирането и управлението на дейността;

- Да притежава способността да ръководят и да се интегрират в екип, както и да притежават капацитета да сформират и организират екипи от хора за работа в хотелиерския и ресторантьорския бизнес;

- Да притежават капацитета да координират работата на отделни служители/отдели/звена в хотелиерското и/или ресторантьорско предприятие;

- Да подбират и използват подходящите методи за осъществяване на количествен и качествен анализ и да притежават капацитета за прилагане на съвременните методи за събиране и обработка на данни за нуждите на конкретния бизнес и публичните институции в сферата на туризма;

- Да са в състояние да предлагат и подбират подходящи идеи за разработването на нови туристически продукти и/или отделни нови услуги и производствени технологии в сферата на хотелиерството и ресторантьорството.

- Да вземат самостоятелни решения относно основните стратегически цели на туристическото предприятие в което работят, включително по отношение на: избора на предлаганите туристически продукти и услуги; набора и подбора на персонала, целевите пазари и основните видове клиенти; цялостната иновационна политика, желаното и възможно качество на туристическите продукти и услуги и т.н.

- Да притежават капацитета за правилен и адекватен подбор на предлаганите туристически продукти и услуги спрямо потребностите и желанията на потребителите.

- Да притежава капацитет за свободно използване на чужд език за целите на писмената комуникация и бизнес кореспонденцията в туризма;

- Да подбира подходящите хора по отношение на притежаваната квалификация, личностни качества, знания, умения и компетенции и да сформира и организира екипи от хора за решаването на възникнали проблеми и/или възложени проекти в рамките на организацията;

4. ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА СПЕЦИАЛИСТА

След завършването на обучението си по магистърската програма по „Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт”, в професионално направление 3.9 Туризм, завършилите притежават теоретични и практически знания и умения, които им позволяват да се реализират на различни длъжности в структурите на отрасъл Туризм:

- хотелиерски комплекси и вериги, на административни, изпълнителни и ръководни длъжности;

- обекти за хранене и развлечения;

- държавната администрация и браншовите структури и други.

5. СФЕРИ НА ПРОФЕСИОНАЛНА РЕАЛИЗАЦИЯ

Завършилите магистърска програма „Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт” получават специализирана подготовка, позволяваща им да работят по Азбучника на Националния класификатор на длъжностите и професиите (2022 и 2023 г.) като:

1120 / 7014 Заместник-директор, предприятие; 1120 / 7015 Заместник-ръководител, кооперативно предприятие; 1120 / 7016 Заместник-председател, управителен съвет / съвет на директорите, търговско дружество; 1120 / 7017 Заместник-изпълнителен директор; 1120 / 7018 Председател, управителен съвет / съвет на директорите/ на търговско дружество; 1120 / 7019 Председател, Надзорен съвет в търговско дружество; 1120 / 7020 Член, съвет на директорите; 1120 / 7021 Член, управителен съвет; 1120 / 7022 Прокурист /търговски управител/; 1120 / 7023 Управител; 1213 / 5046 Ръководител проект; 1344 / 6006 Социален предприемач, социални услуги; 1411 / 3001 Ръководител, отдел в хотел; 1411 / 3002 Управител, хотел; 1411 / 3003 Управител, мотел; 1411 / 3004 Управител, пансион; 1412 / 3001 Управител, заведение за обществено хранене; 1412 / 3002 Управител, павилион; 1412 / 3003 Управител, ресторант на самообслужване; 1412 / 3004 Управител, сладкарница/кафене; 1412 / 3005 Управител, бар; 1412 / 3006 Управител, ресторант; 1412 / 3007 Управител, стол; 1412 / 3008 Управител, приготвяне и доставяне на храна (кетъринг); 1412 / 3009 Ръководител, отдел в ресторант; 1412 / 3010 Гостилничар; 1412 / 3011 Съдържател, ресторант; 1431 / 3015 Управител, отдих; 1439 / 3001 Управител, заведение за обслужване на населението; 1439 / 3003 Управител, къмпинг; 1439 / 3004 Управител, туристическа агенция; 1439 / 3005 Управител, бюро за услуги; 1439 / 3006 Управител, хижа; 1439 / 6007 Ръководител, отдел в туристически агенции; 1439 / 3008 Ръководител, контактен център; 1439 / 3009 Ръководител, конферентен център; 1439 / 5012 Ръководител, база; 1439 / 3014 Хижар; 2421 / 6001 Експерт, стопанска дейност; 2421 / 6002 Експерт, бизнес развитие; 2421 / 6011 Организатор, стопански дейности; 2421 / 6007 Бизнес консултант; 2421 / 6008 Консултант по управление; 2421 / 6009 Анализатор, ефективност на търговската дейност; 2421 / 5027 Мениджър, проекти; 2421 / 5028 Експерт, продажби; 2422 / 5040 Младши експерт; 2422 / 6041 Главен експерт; 2422 / 6046 Старши експерт; 2422 / 6084 Експерт, стопанско управление; 2422 / 5089 Изследовател; 2431 / 6001 Анализатор, проучване на пазари; 2431 / 6002 Експерт, маркетинг; 4221 / 3001 Консултант, пътнически транспорт; 4221 / 3002 Организатор, пътнически транспорт; 4221 / 3003 Организатор, пътувания; 4221 / 5004 Специалист, туризъм; 4221 / 2005 Служител, издаване на пътнически билети; 4221 / 2006 Служител, информация за пътувания; 4221 / 2007 Служител, пътническа агенция/бюро; 4221 / 2008 Служител, резервации; 4221 / 2009 Служител, гише за регистрация на пътници и багажи; 4224 / 2001 Рецепционист, хотел; 4224 / 3002 Администратор, хотел;

Квалификационната характеристика на магистърска програма "Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт" за образователно-квалификационна степен "Магистър" с професионална квалификация "Магистър по хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт" е основен документ, който определя разработването на учебния план и учебните програми. Тя е съобразена със Закона за висшето образование, с Наредбата за държавните изисквания за придобиване на ОКС "Магистър", "Бакалавър", "Специалист" и с Правилниците на ЮЗУ "Неофит Рилски".

СТРУКТУРА НА УЧЕБЕН ПЛАН

ОБЛАСТ НА ВИСШЕ ОБРАЗОВАНИЕ: 3. СОЦИАЛНИ, СТОПАНСКИ И ПРАВНИ НАУКИ

ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ: 3.9. ТУРИЗЪМ

СПЕЦИАЛНОСТ: ХОТЕЛИЕРСКИ И РЕСТОРАНТЪОРСКИ МЕНИДЖМЪНТ

ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН: МАГИСТЪР

ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ: МАГИСТЪР ПО ХОТЕЛИЕРСКИ И РЕСТОРАНТЪОРСКИ МЕНИДЖМЪНТ

ФОРМА НА ОБУЧЕНИЕ: РЕДОВНА И ЗАДОЧНА

Първа година			
Първи семестър	ECTS кредити	Втори семестър	ECTS кредити
1. Обслужване и операционен мениджмънт в гостоприемството	5.0	1. Управление на приходите в гостоприемството	4.0
2. Управление на човешките ресурси и организационно поведение	5.0	2. Хотелиерски и ресторантьорски вериги	3.0
3. Предприемачество в гостоприемството	5.0	3. Дигитална дистрибуция в гостоприемството	4.0
4. Управление на маркетинга в туризма	5.0	4. Избираема дисциплина	4.0
5. Избираема дисциплина	5.0	Държавен изпит или защита на дипломна работа	15.0
6. Избираема дисциплина	5.0		
Избираеми дисциплини (студентите избират две дисциплини от групата)		Избираеми дисциплини (студентите избират една дисциплина от групата)	
Избираеми дисциплини		Избираеми дисциплини	
1. Брандинг в хотелиерството	5.0	1. Разработване на тематичен продукт в хотелиерството и ресторантьорството (разработване на практически проект)	4.0
2. Управление на събития в хотели	5.0	2. Франчайзинг в гостоприемството	4.0
3. Кетъринг	5.0	3. Приложни маркетингови проучвания (разработване на практически проект)	4.0
4. Сомелиерство	5.0	4. Корпоративна култура	4.0
5. Управление на луксозни хотели	5.0		
6. Хотелска анимация	5.0		
	Общо 30		Общо 30

ОБЩО ЗА 1 УЧЕБНИ ГОДИНИ: 60 КРЕДИТА

Координати за връзка:

Ръководител Катедра „Туризъм“ – проф. д-р Мария Станкова, e-mail: mstankova@swu.bg

Секретар Катедра „Туризъм“ – Соня Коларска, e-mail: skolarska@swu.bg
Телефон за връзка: +359 876 986 033

Линк към Катедра „Туризъм“ - <https://stf.swu.bg/bg/aboutbg/departmentsbg/turizam>

Facebook профил Катедра „Туризъм“ - <https://www.facebook.com/p/Tourism-Department-SWU-Neofit-Rilski-100057554714126/>

ОПИСАНИЕ УЧЕБНИ ДИСЦИПЛИНИ
Специалност: Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт
ОКС «Магистър»

ОБСЛУЖВАНЕ И ОПЕРАЦИОНЕН МЕНИДЖМЪНТ В ГОСТОПРИЕМСТВОТО

ECTS кредити: 5

Седмичен хорариум: 3л + 1су

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Вид на изпита: писмен

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризм

Стопански факултет

Лектор: проф. д-р Мария Станкова

Анотация:

Този учебен курс има за цел да предостави на студентите знания и умения в областта на обслужването и операционния мениджмънт в гостоприемството. Курсът обхваща ключовите аспекти на клиентското обслужване, оперативното управление на ресторанти и хотели, както и развитието на качествени гостоприемни услуги. След успешно завършване на курса студентите ще бъдат способни да: Осъществяват ефективно клиентско обслужване, следвайки най-добрите практики. Прилагат техники за комуникация и решаване на конфликти с клиенти. Разработват и прилагат операционни стратегии за управление на гостоприемни дейности. Осъществяват планиране и контрол на процесите в ресторантската и хотелската индустрия. Анализират и оптимизират операциите за подобряване на качеството на услугите.

Съдържание на учебната дисциплина:

Основни принципи на клиентското обслужване в гостоприемството. Ефективна комуникация и междуличностни умения за обслужване. Решаване на конфликти и трудни ситуации с клиенти. Значимостта на операционния мениджмънт в гостоприемството. Планиране и организация на операциите в ресторанти и хотели. Управление на инвентара и доставките в гостоприемството. Управление на качеството на храната и напитките. Хигиена и безопасност в гостоприемството. Управление на човешките ресурси и екипите в ресторантьорската и хотелиерската индустрия. Маркетинг и реклама в гостоприемството: създаване на привлекателен бранд. Финансово управление и бюджетиране в ресторантската и хотелската индустрия. Технологии и иновации в гостоприемството. Устойчиво развитие и отговорна гостоприемница. Управление на гостоприемни услуги при специални събития и случаи. Проучване и анализ на успешни практики в обслужването и операционния мениджмънт в гостоприемството.

Технология за обучение и оценяване

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността по време на семинарните занятия, при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

**УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ И
ОРГАНИЗАЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ**

ECTS кредити: 5

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: доц. Д-р Гергана Ангелова

Анотация:

Студентите се запознават със съвременните теории, практически подходи и инструменти за управление на човешките ресурси. В процеса на обучение те получават информация за развитието на теоретичната мисъл за човешкия капитал и механизмите за пълноценно управление на човешките ресурси, за съвременното управление на човешките ресурси със стойност. В центъра на вниманието са четирите основни управленски практики, насочени към текучеството на кадри, изпълнението, труда и комуникациите в организацията. Специален акцент се поставя върху въпросите, свързани с мотивацията и мобилността на човешките ресурси, подбора и задържането на таланти и организационното поведение. Студентите научават за ролята на мениджърския състав при разработване и прилагане на системите за управление на човешките ресурси, както и за същността на отдел „Човешки ресурси“ в организацията. Курсът е съобразен с предвидения хорариум и позволява да се усвоят управленските практики, свързани с този изключителен ресурс на всяка организация. Дисциплината е фундаментална и за първи път въвежда теорията за дейността и изискванията към персонала на туристическата организация. Не се изискват специфични предходни знания.

Съдържание на учебната дисциплина:

Теорията за човешкия капитал и промяната в понятийния апарат. Същностни различия между „човешки ресурси“ и „персонал“; между „организация“, „фирма“ и „компания“. Разпознаваемост на туристическата организация и добри практики за управление на човешките ресурси в туризма и поддържане на изключително качество на предлаганите продукти и услуги. Структурни и съдържателни характеристики на организацията. Организационно поведение – компетентност, мотивация и удовлетвореност от труда. Съвременната практика „Управление на таланти“. Специфика на работата в екип. Сравнение на понятията „група“ и „екип“. Работа в група и работа в екип. Организиране, провеждане, цели и ползи от тимбилдинга. Добри практики за тимбилдинг. Управление на човешките ресурси със стойност. Условия за генериране на стойност в туристическата организацията. Необходимостта и ролята на специалистът по Човешки ресурси в организацията. Основни характеристики на заетите в туризма. Посоки на движение на хора в туристическата организация. Предпоставки за текучеството на персонала. Подбор на кадрите и откриване на таланти служители. Изграждане на компетентност и талант. Обучение и развитие на кадрите в туризма. Добри практики за обучение и развитие на новонаети служители в организацията. Идентифициране на таланти служители. Категории на служителите съгласно матрицата „Компетентност – Изпълнение“ (Laura Stack, 2010). Задържане на таланти служители. Развитие на теорията за изпълнението. Методики за оценка на работата. Основни стъпки за управление на изпълнението (D. Ulrich, W. Brockbank). Стандарти за работа – същност и видове. Необходимост от използване на стандарти за изпълнение. Значение на обратната връзка за изпълнението. Основни средства за получаване на обратна информация от служителите в организацията. Създаване на ефективна структура на труда. Модели за структуриране на труда. Фактори, влияещи върху избора на модел за структуриране на труда. Създаване на ефективно работещи длъжности. Условия за атрактивна длъжност. Техники за събиране на информация за справяне с работата на съответна длъжност в организацията. Техники за реструктуриране на работата. Реквизити на длъжностната характеристика. Подходи за управление на стреса. Форми и етапи за проявление на стреса. Най-честите причини за стрес на работното място. Същност и ефективност на комуникационния процес. Комуникационни модели на Шенън и Уивър и на Д. Берло. Принципи на бизнес комуникацията – The 7 C's. Организационна йерархия и комуникационни потоци в нея. Неформални комуникационни канали в организацията. Комуникационна стратегия – същност, специфика и връзка с бизнес стратегията на организацията. Писмени и устни форми на комуникация в управлението на човешките ресурси. Управление на организационния дизайн и социалната отговорност. Същност и специфика на интервюто. Видове интервю. Интервю с кандидати за работа. Интервю за оценка на работата на служител.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Вид на изпита: писмен

ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО В ГОСТОПРИЕМСТВОТО

ECTS кредити: 5

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Илинка Терзийска

Анотация:

Курсът е създаден с цел да предостави на студентите и интересуващите се лица знания и умения за успешното стартиране и управление на туристически бизнес. Участниците ще се запознаят с ключовите аспекти на предприемаческата дейност в туризма и ще научат как да създадат иновативни продукти и услуги, които да отговарят на нуждите на съвременните туристи. Основната цел на курса е да развие предприемаческите умения на участниците и да ги подготви успешно да стартират и управляват свой собствен туристически бизнес. След завършването на курса, участниците трябва да бъдат способни да разработват иновативни и устойчиви туристически продукти, да провеждат пазарни анализи и да управляват различните аспекти на своя бизнес.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в предприемачеството в туризма: Ролята на предприемачите в туристическия сектор, възможности и предизвикателства. Генериране на идеи за бизнес: Техники за генериране на нови идеи за туристически продукти и услуги. Пазарен анализ и целева аудитория: Идентификация на целевата аудитория и провеждане на анализ на пазара. Бизнес планиране и стратегии: Създаване на бизнес план, определяне на стратегии за развитие и растеж. Финансово управление и бюджетиране: Основи на финансовото управление, бюджетиране и приходно-разходен анализ. Маркетинг и реклама: Развитие на маркетингови стратегии, дигитален маркетинг и реклама в туризма. Управление на качеството и обслужването на клиенти: Основи на обслужването на клиенти, управление на качеството и задоволството на клиентите. Иновации и креативност: Развитие на иновативни подходи и креативни решения в туристическия бизнес. Правни и регулаторни аспекти: Разбиране на правните и регулаторни изисквания за туристическия бизнес. Устойчиво предприемачество: Интегриране на устойчиви практики и отговорност в бизнес модела. Финансиране на стартъп: Разглеждане на различни източници на финансиране за стартъпи в туризма. Управление на рискове: Идентификация и управление на потенциални рискове за бизнеса. Туристически трендове и прогнозиране: Разглеждане на текущи тенденции и техники за прогнозиране на развитието на туристическия сектор. Етика и корпоративна отговорност: Разглеждане на етичните въпроси и отговорността на предприемачите в туризма. Презентация на бизнес и питчинг: Техники за ефективна презентация на бизнес и привличане на инвеститори.

Технология на обучение и оценяване

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността по време на семинарните занятия, при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

УПРАВЛЕНИЕ НА МАРКЕТИНГА В ТУРИЗМА

ECTS кредити: 5

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Теодора Кирякова

Анотация:

Лекционният курс по дисциплината е разработен като надграждащ курс в съответствие с общите цели на магистърската програма с фокус върху процесите на мениджмънта. В учебния план са предвидени общо 45 лекционни часа. Извънаудиторната заетост по учебната дисциплина е 105 часа, насочени към работа върху положения с практически характер и с цел подготовка за участие в дискусиите по отношение на възможностите за управление на маркетинга в контекста на новите управленски практики. Акцент се поставя върху както класически теоретични постановки (елементи на управлението, управленски и

Седмичен хорариум: 3л + 1су

Вид на изпита: писмен

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Вид на изпита: писмен

маркетингов цикъл на туристическото предприятие, вземане на управленски решения) така и някои по-конкретни специфични постановки от теорията на управление на маркетинга в специфични отрасли на туризма.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в мениджмънт на маркетинга в туризма. Значение, развитие, перспективи и елементи на мениджмънт на маркетинга в туризма. Основни задачи в мениджмънта на туристическия маркетинг. Управленски и маркетингов цикъл на туристическото предприятие. Задачи и основи при вземане на решения в управленския цикъл на туристическата дейност. Приложение на вземането на решения в управленския цикъл на туристическите предприятия. Контрол в управленския цикъл. Информация и комуникация в управленския цикъл на туристическото предприятие. Управление на промените. Концепции, инструменти и процеси на управление на промяната и комуникация в процеса на промяна в туристическото предприятие. Туристическо поведение при промяна и лидерски задачи при промяна. Управление на възможностите и фактори за успех в управлението на промените в туристическата дейност. Инициране, проектиране и прилагане на процеси на промяна. Основи на управлението на конфликти: Модели за разрешаване на конфликти и модел на процеса на конфликтна дискусия. Профилирано управление на маркетинга чрез управление на нови комуникационни модели.

Технология на обучение и оценяване

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

БРАНДИНГ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

ECTS кредити: 5

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Гергана Ангелова

Анотация:

Дисциплината разглежда основният набор от мероприятия и водещи принципи, необходими за изграждането на успешен и устойчив хотелски бранд. Дискутират се голям брой добри практики както на големи световноизвестни хотелски вериги, така и на по-малки, но уникални по своя характер места, успели да се идентифицират по атрактивен и неповторим начин. Освен на ниво хотел, брандингът се изучава и на ниво ресторант, туроператор и турагент, транспортна фирма и онлайн посредник като основни партньори и дистрибутори на туристически услуги като цяло. Инструментите за успешен брандинг на туристическо предприятие се представят през призмата на разпознаваеми хотелиерски, ресторантьорски, туроператорски и електронни брандове. Целта на учебната дисциплина е да запознае студентите с теоретичната рамка за хотелския брандинг, методологическата рамка за изследване на неговата ефективност, съществуващите брандинг модели, стъпките и заинтересованите страни при изграждане на устойчив хотелски бранд.

Съдържание на учебната дисциплина:

Възникване и развитие на концепцията за брандинга на макро и микро ниво. Емоционални връзки между места и посетители. „Брандинг“ срещу „маркетинг“ и „бренд“ срещу „марка“. Добра практика за брандинг, предхождащ маркетинга. Стъпки за превръщането на една марка в бранд. Характеристики и символи на хотелския бранд. Етапи на представяне на хотелския бранд. „Емоциониране“ и „позициониране“ на хотелския бранд. Мотиви за предприемане на покупка. Конкурентни предимства на хотелския бранд. Бранд мениджмънт. Брандинг стратегия на хотелиерските предприятия. Фактори, определящи потребителския избор на хотелския бранд – външни, културни, психологически, социопсихологически, личностни характеристики. Етапи на изграждане на хотелския бранд – оценка и одит, анализ и предимства, подреждане и групиране, изразяване, прилагане, възприемане и нагласи, действия и последствия. Показатели и модели за анализ и оценка на хотелския бранд. Показатели за възприемане, поведение, пазарни и финансови показатели. Модел на контактния брандинг и други брандинг модели. Брандинг на хотелиерско предприятие. Същност на хотелиерския продукт. Разпознаваемост и уникални черти на хотелските брандове. Брандинг на ресторантьорско предприятие. Същност на ресторантьорския продукт. Диверсификация на потребителското търсене на ресторантьорски продукт. Разпознаваемост и уникални черти на ресторантьорските брандове. Брандинг на all-inclusive курортен комплекс. Същност на курортните комплекси тип all-inclusive. Разпознаваемост и уникални

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Вид на изпита: писмен

черти на all-inclusive комплексите. Брандинг на туристически оператор. Компоненти на туроператорския продукт. Корпоративна култура и конкурентни предимства на туристическия оператор. Електронен брандинг (E-branding). Предимства и недостатъци на електронния бранд. Оценка на ефективността на електронния бранд. Брандинг стратегия на хотелска верига Four Seasons. Уникални черти на бранда. Брандинг стратегия на хотелска верига Kempinski. Уникални черти на бранда.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

УПРАВЛЕНИЕ НА СЪБИТИЯ В ХОТЕЛИ

ECTS кредити: 5

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Вид на изпита: писмен

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Гергана Ангелова

Анотация:

Студентите, изучаващи дисциплината се запознават със технологията на организиране на събития в хотели за нуждите на туризма. Дисциплината разкрива технологията на организиране и менажиране на подобен род събития. Запознава студентите със маркетинга, правните аспекти, технологията, финансирането, бюджетирането, както и с тенденциите при планирането на събития в хотели. Целта на учебната дисциплина е студентите да придобият знания по преподаваната материя, която включва организиране на събития в хотели и тяхното влияние върху туризма, значението на планиране на местоположението на конференцията, както и осигуряване на качеството за удовлетвореност на гостите на събитието.

Съдържание на учебната дисциплина:

Какво представлява секторът за конференции и събития? Сектори и услуги на хотелиерската индустрия. Планиране на събития срещу управление на събития. Индустрия за планиране на събития: История и пазарни проучвания. Индустрия за планиране на събития: Тенденции и растеж. Осигуряване на качеството при планирането на събития и конференции. Планиране на местоположението на конференцията: Удобства и проверка. Планиране и резервиране на развлечения за събития и конференции. Ролята на конгресните и посетителските бюра в планирането на събития. Правни въпроси при планирането на събития. Кетъринг и банкетни услуги на конференции и събития. Обслужване на банкети: Стандарти, видове и дефиниции. Кетъринг за банкети: управление и тенденции. Наддаване и предложения за конференции в хотели. Значението на тиймбилдинга в хотелиерската индустрия.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

КЕТЪРИНГ

ECTS кредити: 5

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Вид на изпита: писмен

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: гл. ас. д-р Любомира Пинелова

Анотация:

Кетърингът е значим сектор в индустрията на гостоприемството, който предоставя разнообразни професионални възможности. Заведения за хранене, фирми за събитийно планиране, хотелски вериги и дори частни предприемачи имат нужда от специалисти с познания в кетъринга. Учебният курс има за цел да запознае студентите с основните аспекти на организацията и управлението на кетъринг събития. Курсът обхваща планирането, изпълнението и координацията на кетъринг услуги, както и уменията за

обслужване на клиенти и мениджмънта на екипи. Изучаването на дисциплината не само предоставя специализирани знания и умения, но и разширява хоризонтите на студентите, като ги подготвя за успешни кариери в динамичната индустрия на гостоприемството и събитийното планиране.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в кетъринга: основни понятия и типове събития. Планиране и дизайн на кетъринг събития: тематика, декорации, меню. Логистика и управление на ресурси в кетъринга. Мениджмънт на клиентски отношения в кетъринга. Мениджмънт на персонала в кетъринг бизнеса. Техники за подбор на доставчици и сътрудници. Финансово управление и бюджетиране на кетъринг събития. Правни и регулаторни аспекти на кетъринг услугите. Темпоралност и координация на кетъринг събития. Тенденции в съвременния кетъринг бизнес. Кетъринг за корпоративни събития и семинари. Сватбени кетъринг услуги: организация и изпълнение. Иновации в дизайна на събитията и кетъринга. Кетъринг за културни и мултинационални събития. Технологични иновации в кетъринга.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

СОМЕЛИЕРСТВО

ECTS кредити: 5

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Илинка Терзийска

Анотация:

Курсът цели да предостави на студентите знания и умения в областта на вината и напитките, които ще ги подготвят за професионална кариера като сомелиери. Програмата включва теоретични и практически аспекти на селекция, сервиране и оценка на вина и други алкохолни напитки. Целта на дисциплината е да запознае студентите с основните аспекти на сомелиерството, да ги научи как да разпознават, оценяват и подбират вина и напитки според различни критерии и да развие тяхната способност за ефективно комуникиране с клиенти.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в сомелиерството и история на виното. Основни видове гроздови сортове и региони за винопроизводство. Техники за дегустация и оценка на вино. Съчетаване на храна и вино: основни принципи. Сервиране и отваряне на вино: практически аспекти. Шампанското и други искрящи вина. Десертни вина и десертни комбинации. Вина от Новия свят срещу Вина от Стария свят. Вино и здраве: факти и митове. Селекция и закупуване на вина за ресторантски винен лист. Специални вина и редки напитки. Винени дестилати: уиски, коняк, текила и други. Винени дефекти и как да ги разпознаем. Етикети и правила на поведение при консумация на вино. Ролята на сомелиера в ресторантьорската индустрия и професионални съвети

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

УПРАВЛЕНИЕ НА ЛУКСОЗНИ ХОТЕЛИ

ECTS кредити: 5

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: проф. д-р Мария Станкова

Анотация:

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Вид на изпита: писмен

Учебната дисциплина е ориентирана към запознаване на студентите с луксозното хотелиерство или предлагането на услуги във високо-категорийни хотели. Акцентът обаче е поставен върху управленските аспекти на организацията на работа на бутикови хотели, резиденции и др. и обслужването на туристите, така че да отговори на очакванията на специфичния потребителски профил на туристите, посещаващи ги. Специален акцент е поставен върху качеството и сигурността, тяхното осигуряване и управление. Преподаването ѝ е свързано с усвояване на теоретични знания и практически умения, за да предостави на студентите необходимата база за разбиране и управление на обекти, предоставящи високо специализирано и персонализирано обслужване, каквито са луксозните хотели, успоредно с разбирането за различните потребителски сегменти. Целта на дисциплината е ориентирана към подготовка на обучаващите се студенти за работа в специфичния сектор на луксозните хотели. Преподаваният материал е интердисциплинарен с практическа насоченост. Включва знания, умения и способности за инициране и ръководене на успешни луксозни маркетингови стратегии – силно търсени от туристически компании от висок клас и премиум марки.

Съдържание на учебната дисциплина:

Светът на хотелиерския мениджмънт в луксозното хотелиерство. Маркетинг на луксозното хотелиерство. Осигуряване на качеството в луксозното хотелиерство. Организационно поведение в луксозното хотелиерство. Стратегия за международна експанзия. Преговори. Бизнес игра. Управление на проекти и събития. Потребителско търсене и потребителски сегменти. Управление на персонала. Управление на сигурността.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

ХОТЕЛСКА АНИМАЦИЯ

ECTS кредити: 5

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 1

Методическо ръководство:

Катедра Туризм

Стопански факултет

Лектор: гл. ас. д-р Любомира Пинелова

Анотация:

Ефективната организация и провеждане на разнообразни забавления и анимационни активности в хотели и курорти е от съществено значение за удовлетворението на гостите и оптималното функциониране на туристическите обекти. Студентите, които изучават тази дисциплина, развиват умения за създаване на забавни и интересни програми, умения за комуникация с гостите и способност да предоставят незабравими туристически преживявания. Това подготвя студентите за успешна кариера в сферата на туризма и гостоприемството, като им осигурява конкурентно предимство на пазара на труда. Целта на курса е да развие у студентите умения и компетенции, необходими за успешната организация и провеждане на анимационни активности в сферата на туризма и гостоприемството. Курсът цели да подготви студентите за професионално взаимодействие с гостите и да им осигури практически знания за създаване на забавни и обогатяващи преживявания.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в хотелската анимация: Значение, история и влияние върху гостоприемството. Психология на гостите: Разбиране на различните предпочитания и интереси на гостите. Планиране на анимационни програми: Създаване на разнообразни програми за различни аудитории. Тиймбилдинг и екипни забавления: Организиране на дейности за подобряване на взаимодействието в екипите. Креативни занимания и ръчни умения: Арт и ръчни работи за участниците. Спорт и рекреация: Организиране на спортни състезания, игри и фитнес дейности. Вечерни представления и шоуа: Планиране и изпълнение на забавни вечери и шоуа. Комуникационни умения и взаимодействие с гостите. Тематични събития и празници: Организиране на специални събития и тематични партита. Техническо оборудване и технологии: Използване на технически ресурси за забавления. Управление на ресурси и бюджет: Планиране и контрол на материални и финансови ресурси. Етика и професионално поведение: Взаимодействие с гостите и сътрудниците. Устойчивост и обществена отговорност: Интегриране на екологични и социални аспекти. Оценка на ефективността на анимационните програми. Лично развитие и творчески подход: Развиване на уменията и идеите за иновации.

Технология на обучението и оценяване:

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Вид на изпита: писмен

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

УПРАВЛЕНИЕ НА ПРИХОДИТЕ В ГОСТОПРИЕМСТВОТО

ECTS кредити: 4

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 2

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Гергана Ангелова

Анотация:

Студентите се запознават със съвременните теории, практически подходи и инструменти за управление на приходите в сферата на гостоприемството. В процеса на обучение те получават информация за развитието на теоретичната мисъл за управлението на приходите в организацията, маркетинговия микс, диференцираното ценообразуване и връзката между качество, обслужване и цена. Специален акцент се поставя върху въпросите, свързани с ръководните принципи на управление на приходите и оптимизиране на приходите в гостоприемството. Студентите научават за ролята на мениджърския състав при управлението на приходите в организацията и значението на правните и етични аспекти в това управление. Курсът е съобразен с предвидения хорариум и позволява да се усвоят управленските практики, свързани с източниците на приходи в гостоприемството. Дискутира се спецификата на управление на приходите в двете основни сфери – хотелиерство и ресторантьорство. Дисциплината добавя стойност за студентите, запознавайки ги и със специализираните практически приложения на управлението на приходи в организациите от обслужващия сектор.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в управление на приходите. Цел на бизнеса и управлението на приходи. Стратегическо ценообразуване. Значението на цената в маркетинговия микс. Ролята на търсенето и предлагането в ценообразуването. Стратегическо ценообразуване. Стойност – ролята на стойността в ценообразуването; връзка между качество, обслужване и цена. Диференцирано ценообразуване. 10 принципа за управление на приходите. Оптимизиране на приходите. Правни и етични аспекти на управлението на приходи. Ролята на мениджъра в управлението на приходи. Прогнозиране на търсенето. Стратегически, текущи и бъдещи данни. Инвентар и управление на цените. Маркетингов микс. Управление на инвентара. Характеристика на стаите за оптимално управление на инвентара. Класификация на гостите по пазарен сегмент. Свърхзаетостта като стратегия за управление на инвентара. Управление на цените. Ограничения на престоя. Принципи на инвентаризация. Управление на дистрибуционните канали. Неелектронни и електронни дистрибуционни канали. Принципи на управление на дистрибуционните канали. Оценка на управлението на приходи в местата за настаняване. STAR отчети. Анализ на конкурентните предимства. Анализ на пазарния дял. Допълнителни оценки. Управление на приходите в сектора „Храна и напитки“. Традиционни методи на ценообразуване. Прилагане на диференцирано ценообразуване. Фактори, влияещи върху възприемането на стойността в сектора „Храна и напитки“. Оценка на управлението на приходите в сектора „Храна и напитки“. Анализ на приходите. Преглед на източниците на приходи. Измерване на промяната в приходите. Оценка на ефективността на приходите. Специализирани приложения на управлението на приходи. Характеристика на организациите, прилагащи управление на приходите. Индустрии в сферата на обслужването, прилагащи стратегии за оптимизиране на приходите. Специализирано управление на приходите. Управление на приходите и маркетинг на дестинацията. Изграждане на по-добър бизнес. Бизнес въпроси в слабите, средноразвитите и силните пазари.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

ХОТЕЛИЕРСКИ И РЕСТОРАНТЬОРСКИ ВЕРИГИ

ECTS кредити: 3

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 2

Седмичен хорариум: 3л + 0су

Вид на изпита: писмен

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: гл. ас. д-р Любомира Пинелова**Анотация:**

Изучаването на дисциплината е изключително важно за студентите, които имат интерес към индустрията на гостоприемството и искат да работят в областта на хотелиерството, ресторантьорството или управлението на вериги от тези обекти. Дисциплината не само предоставя теоретични знания, но и приложни умения, които са от съществено значение за успешната кариера в гостоприемството. Тази дисциплина подготвя студентите да се справят с предизвикателствата и възможностите на динамичната индустрия и да допринесат за нейното развитие. Този учебен курс предоставя обширни познания за хотелиерските и ресторантьорските вериги, техните бизнес модели, управленски стратегии и операционни аспекти. Курсът ще разгледа ключови теми като създаване и развитие на вериги, маркетинг, операционно управление и тенденции в индустрията.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в хотелиерските и ресторантьорските вериги. Бизнес модели на вериги: хотели и ресторанти. Създаване и разширение на вериги: стратегии и стъпки. Маркетинг и брандинг в хотелиерските и ресторантьорските вериги. Операционно управление и стандартизация във веригите. Управление на качеството и клиентското обслужване в рамките на верига. Управление на персонала и обучение в веригите. Финансово управление и бюджетиране за вериги. Устойчиво развитие и отговорност в хотелиерството и ресторантьорството. Глобални тенденции и предизвикателства в индустрията на гостоприемството. Технологични иновации и дигитализация в хотелиерските и ресторантьорските вериги. Управление на кризи и рискове във веригите. Управление на енергията и ресурсите в хотелиерските и ресторантьорските вериги. Примери за успешни инициативи за устойчиво развитие. Бъдещето на хотелиерските и ресторантьорските вериги: Тенденции и предизвикателства.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

ДИГИТАЛНА ДИСТРИБУЦИЯ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО**ECTS кредити:** 4**Форма за проверка на знанията:** текущ контрол и изпит**Семестър:** 2**Методическо ръководство:**

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: д-р Ивайло Иванов**Анотация:**

В лекционния курс се разглежда теоретичното и практическото приложение на дигиталните инструменти и интернет дистрибуционни системи за сферата на гостоприемството. По време на семинарните упражнения се стимулира креативността и аналитичната мисъл на студентите при създаване на рекламни материали, оферти, продукти като проектът на всеки се подлага на критичен анализ и от неговите колеги. Предвидени са дискусии по актуални теми, за които студентите да представят своята гледна точка по разглежданите казуси. Предвижда се всеки един студент да разработи курсов проект/задача по предварително зададена тема. Целта на учебната дисциплина е да запознае студентите с основните знания и умения за организация и управление на процесите, при развитие на туристическата дейност в ерата на дигитализацията и при изследването на явленията и процесите в дигиталния маркетинг и дистрибуция в гостоприемството. От студентите се изисква отговорност и активност по време на занятията и в извънаудиторната заетост.

Съдържание на учебната дисциплина:

Четвъртата дигитална революция, в контекста на дигиталната и поведенческата икономика. Модели за електронен бизнес в туризма. Канали за дистрибуция в гостоприемството: един канал, мултиканали или омниканална дистрибуция. Управление на електронна верига за доставки в туристически дестинации. Въздействие на изкуствения интелект, добавената и виртуалната реалност, геймификацията и роботиката върху сферите на пътуванията, туризма и гостоприемството. Интернет на нещата и повсеместни изчисления в сферата на туризма. Дигитализация на обектите за настаняване. Дигиталната еволюцията на системите за онлайн резервации. Локални, регионални и глобални резервационни системи в туризма. Self

Седмичен хорариум: 3л + 1су**Вид на изпита:** писмен

Check-in/ Self Check-out. Цифрови екосистеми, комплексност и туристически мрежи. Мобилни приложения и социални мрежи. Използване на инструментите на Маркетинг 4.0 за електронен маркетинг като управление на комуникацията в Туризм 4.0. Внедряване на ИКТ за нуждите на малки туристически фирми, управлявани от собственици: Организационно вземане на решения и перспектива за лидерство. Онлайн канали за дистрибуция и управление. Приложения на изкуствения интелект и компютърните езици, при взиманията на решение в туристическото предлагане. Етична рамка за устойчиво общество в ерата на дигитализацията и изкуствения интелект: възможности, рискове, принципи и препоръки. Киберсигурността в сферите на гостоприемството и туризма: подход, основан на риска.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността по време на семинарните занятия, при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

**РАЗРАБОТВАНЕ НА ТЕМАТИЧЕН ПРОДУКТ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО И
РЕСТОРАНТЬОРСТВОТО
(РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРАКТИЧЕСКИ ПРОЕКТ)**

ECTS кредити: 4

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 2

Методическо ръководство:

Катедра Туризм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Илинка Терзийска

Анотация:

Дисциплината има силен практически фокус и акцентира върху създаването на тематични продукти в сферата на хотелиерството и ресторантьорството. Цели да развие разбиране на основните стъпки при планиране и маркиране на специфичен вид продукти. Целта на дисциплината е да се придобият умения за създаване на тематичен продукт в хотелиерството и ресторантьорството.

Съдържание на учебната дисциплина:

Процесът на създаване на нов продукт. Четирите Р в туристическия маркетинг. Тематични продукти в хотелиерството – видове, добри практики. Генериране на идея. Планиране и разработване на компонентите на маркетинговия микс за тематичен продукт в хотелиерството и ресторантьорството. Мониторинг на туристическата удовлетвореност след въвеждането на нов тематичен продукт.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността по време на семинарните занятия, при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

ФРАНЧАЙЗИНГ В ГОСТОПРИЕМСТВОТО

ECTS кредити: 4

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 2

Методическо ръководство:

Катедра Туризм

Стопански факултет

Лектор: гл. ас. д-р Любомира Пинелова

Анотация:

Курсът насочва вниманието на студентите към концепцията на франчайзинга в гостоприемството и неговото приложение в ресторантьорската и хотелиерската индустрия. Курсът обхваща основните аспекти на франчайзинга, от създаването и развитието на франчайз марки до управлението и устойчивото развитие на франчайзингов бизнес. Целите на курса са: Да предостави на студентите знания за същността и предимствата на франчайзинга в гостоприемството. Да ги запознае с основните етапи на разработка и управление на франчайз марки. Да развие технически и стратегически умения за успешно включване в франчайзинговата индустрия.

Седмичен хорариум: 3л + 1су

Вид на изпита: писмен

Седмичен хорариум: 3л + 1су

Вид на изпита: писмен

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в франчайзинга: дефиниция, история и модели. Предимства и рискове на франчайзинга в гостоприемството. Етапи на създаване на франчайз марка: от идеята до реализацията. Създаване на франчайзингов бизнес план. Управление и организация на франчайз мрежата. Маркетинг и реклама във франчайзинга. Обучение и подготовка на франчайз партньори. Финансиране и инвестиции във франчайзинга. Правни и юридически аспекти на франчайзинга. Управление на качеството и стандартизация във франчайзинговата система. Международен франчайзинг: глобални предизвикателства. Иновации и адаптация във франчайзинга. Устойчиво развитие на франчайз марката. Тенденции и бъдещи перспективи във франчайзинга. Проучване и анализ на успешни франчайз марки в гостоприемството.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността по време на семинарните занятия, при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

**ПРИЛОЖНИ МАРКЕТИНГОВИ ПРОУЧВАНИЯ
(РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРАКТИЧЕСКИ ПРОЕКТ)****ECTS кредити: 4****Форма за проверка на знанията:** текущ контрол и изпит**Семестър: 2****Методическо ръководство:**

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: доц. д-р Илинка Терзийска**Анотация:**

Дисциплината има силен практически фокус и акцентира върху провеждането на маркетингови проучвания в хотелиерството и ресторантьорството. Цели да развие разбиране на основните методи и стъпки при емпирично изследване, включително анализ и представяне на резултатите. Целта на дисциплината е да се придобият провеждане на маркетингово проучване в сферата на хотелиерството и ресторантьорството.

Съдържание на учебната дисциплина:

Въведение в маркетинговите проучвания в туризма: Основни понятия, роля и значение на маркетинговите проучвания за туристическия бизнес. Дизайн на проучването: Планиране на маркетингови проучвания, определяне на цели и избор на подходящи методи и техники. Събиране на данни: Избор на методи за събиране на данни - анкети, интервюта, наблюдения и други. Анализ на данните: Обработка и интерпретация на събраните данни, използвайки статистически инструменти и софтуер. Сегментация на пазара и целева аудитория: Идентификация на потребностите на различни сегменти от пазара и определяне на целевата аудитория. Прилагане на различни методи и техники за анализ на туристическия пазар - SWOT анализ, PESTEL анализ, конкурентен анализ и др. Определяне на конкурентни предимства: Изследване на конкурентната обстановка и определяне на конкурентните предимства на туристическите продукти и услуги. Потребителски поведения и предпочитания: Изучаване на поведението на туристите, техните мотивации и предпочитания. Маркетингови сегменти и тенденции: Анализ на различни маркетингови сегменти и текущите тенденции в туристическата индустрия. Интернет и социални медии в маркетинговите проучвания: Използване на онлайн платформи и социални мрежи за събиране на данни и анализ на туристическия пазар. Пазарна позиция и брендиране: Анализ на пазарната позиция на туристически марки и разработване на стратегии за брендиране. Маркетингови комуникации и реклама: Оценка на ефективността на маркетинговите комуникации и рекламни кампании. Клиентско удовлетворение и лоялност: Измерване на клиентското удовлетворение и разработване на стратегии за увеличаване на клиентската лоялност. Прогнозиране на тенденции и промени: Използване на маркетингови проучвания за прогнозиране на бъдещи тенденции и адаптиране на стратегиите. Етика и отговорност в маркетинговите проучвания: Разглеждане на етичните аспекти на събирането и използването на данни в маркетинговите проучвания

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността по време на семинарните занятия, при

Седмичен хорариум: 3л + 1су**Вид на изпита:** писмен

осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

КОРПОРАТИВНА КУЛТУРА

ECTS кредити: 4

Форма за проверка на знанията: текущ контрол и изпит

Семестър: 2

Методическо ръководство:

Катедра Туризъм

Стопански факултет

Лектор: гл. ас. д-р Иванка Въсенска

Анотация:

В лекционния курс се разглежда теоретичното и практическото приложение на организационната и корпоративната култура и културата на обслужване в сферата на туризма. По време на семинарните упражнения се стимулира креативността и аналитичната мисъл на студентите при изучаване и измерване на ролята на корпоративната култура в туристическите предприятия, с цел разработване на проект и общата му дискусия. Предвидени са дискусии по актуални теми, за които студентите да представят своята гледна точка по разглежданите казуси. Предвижда се всеки един студент да разработи курсов проект/задача по предварително зададена тема. Целта на учебната дисциплина е да запознае студентите с основните знания и умения за организация и управление на процесите, при формирането и имплементирането на корпоративната култура в дадено туристическо предприятие.

Съдържание на учебната дисциплина:

Корпоративната култура, в контекста на дигиталната и поведенческата икономика. Организации, фирми, корпорации. Модели за корпоративна култура. Култура и стратегия. Какво представлява лидерството? Ролята на корпоративната култура за ефективността на и качеството на продукта. Удовлетворението на клиентите и връзката му с печалбата. Корпоративната култура като фирмена репутация. Идентичност и корпоративен имидж. Корпоративна устойчивост. Корпоративна социална отговорност. Мотивация. Използване на инструментите на Маркетинг 4.0 за електронен маркетинг като управление на комуникацията в Туризъм 4.0. Внедряване на ИКТ за нуждите на малки туристически фирми, управлявани от собственици: Организационно вземане на решения и перспектива за лидерство. Култура на промяната и развитието. Приложения на изкуствения интелект и компютърните езици, при взиманията на решение. Етична рамка: възможности, рискове, принципи и препоръки. Кризи, катаклизми и икономически, социални и здравни рискове.

Технология на обучението и оценяване:

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения. Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността по време на семинарните занятия, при осъществяването на текущия контрол, като от сериозно значение са резултатите, постигнати от поставените задания и тестове.

Седмичен хорариум: 3л + 1су

Вид на изпита: писмен