РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“ПРОИЗВОДСТВЕН И ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” | Катедра  “ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИЗМА” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (проф. д-р Любчо Варамезов) | Приета от ФС, Протокол № 4 от 26.11.2024 г. Приета от КС, Протокол № 7 от 20.11.2024 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА**  **на** | |
| Учебна дисциплина“Управление на качеството на услугите” | |
| **Код на дисциплината: ФПТБ-КИУТ-Б-422**  **Брой кредити по учебен план: (3)** | |
| Образователно-квалификационна степен: БАКАЛАВЪР | Код на документа:УД/УПР-ФПТБ-КИУТ-Б-422 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННА Език: АНГЛИЙСКИ | Версия:v.01/2024 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 9 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост**  **/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **36** | **18** | **36** |
| 1.1. Лекции | 18 | 9 | 18 |
| 1.2. Семинарни занятия | 18 | 9 | 18 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **45** | **63** | **45** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 23 | 32 | 23 |
| 2.2. Академични задания | 22 | 31 | 22 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 5 | 10 | 11 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 7 | 10 | 0 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 10 | 11 | 11 |
| **Всичко:** | **81** | **81** | **81** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Тежест на критерия** | | |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **50%** | **50%** | **50%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия   *(% от комплексната оценка)* | 10% | 5% | 0% |
| 1.2. Семестриални контролни  *(% от комплексната оценка)* | 20% | 20% | 25% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 20% | 25% | 25% |
| **2. Семестриален изпит**  *(% от комплексната оценка)*  *Форма на провеждане:*  *тест* | **50%** | **50%** | **50%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

Глобализацията на икономиката увеличава конкуренцията, тъй като разширяването на пазара позволява на потребителите да правят избор между стоки и услуги на голям брой предприятия. В развитите страни въпросът за качеството е приоритет за постигане на конкурентни предимства на продуктите и услугите.

Това се дължи на новите отношения между потребителите и сектора на услугите, както и на свръх задоволяването на материалните потребности и социалните интереси на обществото. Покриването на изискванията за качество води от една страна до развитие на организациите, повишаване на имиджа и репутацията им, до нарастване на приходите и продажбите, а от друга страна, отговаряне на изискванията на специализираните регулаторни органи и множеството нормативни документи, регламентиращи дейността им. Всичко това определя необходимостта от изучаване на тази дисциплина от студентите от специалност „Туристически бизнес и мениджмънт“. Целта на дисциплината е да запознае студентите с проблемите на качеството, основните нормативни документи, актове и стандарти, стандартизация и сертифициране като инструменти за управление на качеството,теории и подходи за управление и контрол на качеството и международни системи за управление качеството в сектора на услугите, и в частност в туризма.

**2.2. Предварителни изисквания**

Учебното съдържание дава възможност да се получат методологически, методически и практически знания в областта на хотелиерския и ресторантьорския бизнес. За целта са необходими предварителна теоретична подготовка и практически умения, получени в курсовете по въведение в туризма, икономика на туризма, право, основи на управлението, маркетинг, финанси и др.

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

В процеса на преподаване се използват казуси, дебати, дискусии, лекции, мозъчни атаки, индивидуални проекти, групови проекти и др.

***2.3.2 Дистанционна форма***

В представянето на учебното съдържание е предвидено използването на учебни материали чрез синхронни и асинхронни лекции. За затвърждаване на придобитите знания е необходимо on-line решаването на поставени задания и тестове. Апробирането на теоретично представените проблеми следва да се осъществи чрез представяне на индивидуални семестриални задания в платформата за Дистанционно и електронно обучение на Стопанска академия "Димитър А. Ценов" - Свищов: dl.uni-svishtov.bg.

**2.4. Очаквани резултати**

В процеса на изучаване на дисциплината студентът трябва да придобие следните компетентности: способност за овладяване на теорията за управление на качеството в туризма; способността да се оцени степента на влияние на качеството върху удовлетвореността на туристите; способност за обработка на основни документи, представляващи туристически стандарти; Познайте процеса на сертифициране по ISO 9001 в туристическата индустрия.

**III. разпространение на дисциплината**

1. UNSW Business School, Кенсингтън, Австралия

2. Университетът на Нортхемптън, Нортхемптън, Англия

3. Руски държавен педагогически университет. ИИ Херцен, Санкт Петербург, Русия

4. Икономически университет – Варна, България

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | | **Задочна форма на обучение** | | **Дистанционна форма на обучение** | |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **Управление на качеството на услугите** | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| *1. Концепцията за „качество на услугата“  2. Аспекти на качеството  3. Развитие на системите за управление на качеството* |
| **Качеството като обект на управление в туризма** | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| *1. Обекти на качеството  2. "Спирала на качеството" на продукта и услугата  3. Характеристики и показатели за качество на продукта и услугата* |
| **Оценка на качеството на туристическата услуга** | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| *1. Подходи и методи за оценка на качеството на обслужване в туризма  2. Оценка на качеството на услугата по метода SERVQUAL  3. CSI метод - индекс за удовлетвореност на потребителите  4. Експертна оценка на качеството на продуктите (услугите)* |
| **Стандарти за управление на качеството** | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| *1. Стандарти за управление на качеството в хотелиерството  2. Стандарти за управление на качеството в ресторантьорството  3. Стандарти за управление на качеството в дестинациите* |
| **Система за управление на качеството в туристическото предприятие** | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| *1. Цикъл на Деминг  2. Разработване на СУК на туристическата организация* |
| **Сертификация на Системи за управление на качеството** | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| *1. Сертификация по ISO 9001  2. Сертификация по други стандарти за качество* |
| **Разходи за управление на качеството** | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| *1. Разходи за покриване на стандарти за качество от туристическото предприятие  2. Разходи за сертификация на Система за управление на качеството* |
| **Общо:** | **18** | **18** | **9** | **9** | **18** | **18** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование на**  **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** | |
| **Лекции** | **Семинарни**  **занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X | X |
| 2. Интернет | X | X |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

**6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
| 1. Учебен курс в Платформата за дистанционно и електронно обучение на СА “Д. А. Ценов“, https://dl.uni-svishtov.bg |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. Мельникова, Инна Геннадьевна. Управление качеством в туристской индустрии: учебное пособие, ЯрГУ, 2016 |
| 2. Page, S. Tourism management, Elsevier Ltd, 2009 |

**6.3. Нормативни документи**



**6.4. Интернет ресурси**



Съставил/и/:

|  |
| --- |
| …………………………………  (доц. д-р Любка Илиева) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………  (доц. д-р Любка Илиева) |  |