

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ "Д.А.ЦЕНОВ" - СВИЩОВ**

<b>Факултет</b> <b>"Производствен и търговски бизнес"</b>	<b>Катедра</b> <b>"Икономика и управление на туризма"</b>
--	--

**Утвърждавам:**

Декан: .....  
доц. д-р Светослав Илийчовски

Приета от ФС, с Решение № 13 от 2018-07-04 г  
Приета от КС, с Решение № 20 от 2018-06-25 г

**УЧЕБНА ПРОГРАМА**

на

**Учебна дисциплина**

**“Управление на взаимоотношенията с туристите”**

**Код на дисциплината: ФПТБ-КИУТ-М-314**

**Брой кредити по учебен план: (6)**

Код на документа:  
**УД/УПР-ФПТБ-КИУТ-М-314**  
Версия:

Образователно-квалификационна степен:

**МАГИСТЪР**

Форма на обучение:

**РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННА**

Език: **български**

## I. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО

Часове учебна заетост (семестър с продължителност 14 седмици)

Таблица № 1

Учебна заетост /аудиторна и извънаудиторна/	Редовна форма на обучение	Задочна форма на обучение	Дистанционна форма на обучение
<b>1. Аудиторна заетост (АЗ)</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>56</b>
1.1. Лекции			
- Присъствен период	42	21	3
- Синхронни и асинхронни онлайн лекции	0	0	39
1.2. Семинарни занятия			
- Присъствен период	14	7	1
- Синхронни и асинхронни онлайн консултации	0	0	13
<b>2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)</b>	<b>94</b>	<b>122</b>	<b>94</b>
2.1. Самостоятелна работа (50% от ИАЗ)	47	61	47
2.2. Академични задания (50% от ИАЗ)	47	61	47
2.2.1. Курсови разработки и проекти	47	61	20
2.2.2. Есета/доклади	0	0	0
2.2.3. Казуси и делови игри	0	0	0
2.2.4. On-line тестови и изпитни модули	0	0	27
<b>Всичко:</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>

Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина

Таблица № 2

Критерий	Тежест на критерия (% от комплексната оценка)		
	Редовна форма на обучение	Задочна форма на обучение	Дистанционна форма на обучение
<b>1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
1.1. Посещение на учебни занятия	10	0	0
1.2. Семестриални контролни	0	0	0
1.3. Академични задания	20	30	30
<b>2. Семестриален изпит</b> Начин на осъществяване: Тест	70	70	70
<b>Общо за дисциплината:</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## II. АНОТАЦИЯ

### 2.1. Цел на курса

Удовлетвореността на клиентите, в съвременните условия на глобализация на туристическия пазар и нарастващата конкуренция в сектора, се превръща в решаващ фактор за успеха на всяко туристическо предприятие. Основната цел на учебния курс е придобиването на знания и практически умения от студентите в магистърска специалност „Икономика и мениджмънтна туризма“ относно управлението на взаимоотношенията с туристите в процеса на тяхното обслужване в туристическото предприятие. За целта в учебното съдържание на дисциплината е заложено запознаване с техниките за привличане и задържане на туристите от страна на туристическото предприятие, особеностите в процеса на продажбеното обслужване и гарантирането на очакваното от туристите качество. Обхвата на разглежданите въпроси има за цел да обезпечи обучаващите се със знания и умения за установяване на ефективни взаимоотношения с клиентите.

### 2.2. Предварителни изисквания

С цел ефективното усвояване на заложените за изучаване в дисциплината въпроси е необходимо студентите да познават обхвата на туристическия сектор, основните принципи за управление на туристическото предприятие и структурата на туристическия продукт, разглеждани по дисциплините „Икономика на туризма“ и „Хотелиерски и ресторантьорски бизнес“.

### 2.3. Използвани методи на преподаване

#### 2.3.1 Редовна и задочна форма

Основни методи на преподаване на лекции – презентации, демонстрации. Основни методи на преподаване на семинарни занятия – казуси, демонстрации, ролеви игри, учене чрез преживяване, 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 on-line платформа.

### 2.4. Очаквани резултати

Студентите от магистърска програма "Икономика и мениджмънт на туризма", изучавайки дисциплината "Управление на взаимоотношенията с туристите" получават компетенции: за управление на процеса на обслужване на туристите; управление на продажбения процес и документиране на сключените сделки; идентифициране на потребителските очаквания и справяне с конфликтни ситуации; идентифициране и установяване на качеството на туристическите услуги; за прилагане на системи за управление на качеството и сертификация на туристическите предприятия.

## III. РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА ДИСЦИПЛИНАТА

1. Икономически университет – Варна, България 2. Софийски университет „Св. Климент Охридски“ – София, България 3. Universidad de Malaga, Malaga, Spain 4. AALBORG UNIVERSITY, Aalborg, Denmark 5. Eastern Mediterranean University, Famagusta, North Cyprus

## IV. УЧЕБНО СЪДЪРЖАНИЕ

Теми	Редовна форма на обучение		Задочна форма на обучение		Дистанционна форма на обучение	
	л	у	л	у	л	у

<b>Тема I. Управление на взаимоотношенията с клиентите в туризма</b>						
1. Взаимоотношения с клиентите - същност, типове и атрибути 2. Модели за управление на взаимоотношенията с клиентите 3. Типове CRM в туризма	6.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00
<b>Тема II. Същност и съдържание на туристическото обслужване</b>						
1. Понятие за туристическо обслужване 2. Особенности на туристическото обслужване 3. Видове туристи	6.00	2.00	3.00	1.00	1.00	0.00
<b>Тема III. Управление на взаимоотношенията с туристи в процеса на продажба и потребление на туристическите услуги</b>						
1. Същност на продажбите на туристически услуги 2. Организация и технология на продажбите на основни и допълнителни услуги 3. Бизнес етикет във взаимоотношенията с туристи	6.00	2.00	3.00	1.00	1.00	0.00
<b>Тема IV. Оформяне на продажбата на туристическите услуги на туристите</b>						
1. Документално оформяне на сделките с туристите 2. Приемане, уреждане и обработване на рекламации от туристите	6.00	2.00	3.00	1.00	1.00	0.00
<b>Тема V . Персоналът в туризма и управление на взаимоотношенията с туристите</b>						
1. Класификационна структура на персонала в туризма 2. Система за управление на човешките ресурси в туристическите предприятия 3. Квалификационни изисквания към персонала за обслужване на туристите	6.00	2.00	3.00	1.00	1.00	0.00
<b>Тема VI. Управление на взаимоотношенията с туристите на база качеството в туристическото обслужване</b>						
1. Особенности на качеството в туристическото обслужване 2. Подходи за управление на качеството	6.00	2.00	3.00	1.00	0.00	0.00
<b>Тема VII. Системи за управление на качеството</b>						
1. Системи за управление на качеството в туристическото предприятие 2. Интегрирана система за управление 3. Сертификация на Системата за управление на качеството	6.00	2.00	3.00	1.00	0.00	0.00
<b>Общо:</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

## 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 презентирание	X	X
2. Интернет	X	X
3. Специализирани програмни продукти:		
3.1	X	X

## VI. ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ

### **6.1. Основна литература**

1. Илиева, Л. Управление на взаимоотношенията с туристите, АИ Ценов, Свищов
2. Илиева, Л. Мидова, П. Организация и технология на туристическото обслужване, Фабер, В. Търново , 2015

### **6.2. Допълнителна литература**

1. Кадиева, Сн., Рафаилова, Г. Грижа за клиента. Наука и икономика, Варна, 2014.
2. Ненов, Т., Минков, Ил. Управление на конкурентоспособността и растежа. Варна, Наука и икономика, 2015
3. Станимиров, Ев. CRM (Мениджмънт). Наука и икономика, Варна, 2013

### **6.3. Нормативни документи**

1. Закон за туризма, Обн., ДВ, бр. 30 от 26.03.2013 г., изм. и доп., бр. 37 от 4.05.2018 г., в сила от 4.05.2018 г.
2. Закон за защита на потребителите. Обн. ДВ. бр.99 от 9 Декември 2005г., изм. ДВ. бр.20 от 6 Март 2018г.
3. Закона за дейностите по предоставяне на услуги . Обн. - ДВ, бр. 15 от 23.02.2010 г., в сила от 23.02.2010 г.; доп. ДВ. бр.21 от 9 Март 2018г.
4. Търговски закон. Обн. ДВ. бр.48 от 18 Юни 1991г., изм. и доп. ДВ. бр.15 от 16 Февруари 2018г., доп. ДВ. бр.27 от 27 Март 2018г.
5. Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията. Обн. ДВ. бр.65 от 25 Август 2015г.

### **6.4. Интернет ресурси**

1. <http://www.tourism.government.bg/bg/pages/za-nas>
2. <http://www.infotourism.net/>
3. <http://www2.unwto.org/en>
4. <http://www.clubmed.com/>
5. <http://www.studiosus.de/home/>
6. <http://www.seetours.de/html/seetours.html>

Съставил/и/: .....  
(Доц. д-р Петя Иванова)

.....  
(Гл. ас. д-р Любка Илиева)

Ръководител катедра: .....  
проф. д-р Марияна Божинова