

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

Факултет "Производствен и търговски бизнес"	Катедра "Икономика и управление на туризма"
--	--

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
1. Аудиторна заетост (АЗ)	56	28	56
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
2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)	94	122	94
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
Всичко:	150	150	150

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
1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:	30	30	30
1.1. Посещение на учебни занятия	10	0	0
1.2. Семестриални контролни	0	0	0
1.3. Академични задания	20	30	30
2. Семестриален изпит Начин на осъществяване: Тест	70	70	70
Общо за дисциплината:	100%	100%	100%

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

Тема I. Управление на взаимоотношенията с клиентите в туризма						
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
Тема II. Същност и съдържание на туристическото обслужване						
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
Тема III. Управление на взаимоотношенията с туристи в процеса на продажба и потребление на туристическите услуги						
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
Тема IV. Оформяне на продажбата на туристическите услуги на туристите						
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
Тема V . Персоналът в туризма и управление на взаимоотношенията с туристите						
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
Тема VI. Управление на взаимоотношенията с туристите на база качеството в туристическото обслужване						
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
Тема VII. Системи за управление на качеството						
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
Общо:	42	14	21	7	5	1

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