



КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ - БЛАГОЕВГРАД

КАТЕДРА „ТУРИЗЪМ”

Утвърждавам,

Ректор:

/ДОЦ. Д-Р СТОЯН КИРОВ/



УЧЕБНА ПРОГРАМА

По дисциплината:	ТЕХНОЛОГИЯ НА ТУРИСТИЧЕСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ	
Включена като	ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ДИСЦИПЛИНА	УЧЕБНА
В учебния план на специалност:	ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ	
Професионално направление:	ТУРИЗЪМ	
Образователно-квалификационна степен:	ПРОФЕСИОНАЛЕН БАКАЛАВЪР	
Срок на обучение	ШЕСТ СЕМЕСТЪРА	
Форма на обучение	РЕДОВНА	
Катедра, осигуряваща обучението:	ТУРИЗЪМ	

БЛАГОЕВГРАД

2022

I. ИЗВАДКА ОТ УЧЕБНИЯ ПЛАН

Вид занятия и дейности	Семестър	Хорариум (часове)		Кредит	Вид на оценяването
		седмично	общо		
Аудиторна заетост	III	3	45	5	
а) лекции	III	2	30	5	
б) семинарни упражнения		1	15		
Извънаудиторна заетост	III		95		
Крайно оценяване	III				Писмен изпит

II. АНОТАЦИЯ

Курсът по дисциплината “Технология на туристическото обслужване” е предназначен за студентите от специалност “Организация и управление на туристическото обслужване”. Учебната дисциплина дава знания и умения на студентите за постигане на по-високо качество и по-висока култура на обслужването на туристите. Изучаването на учебната дисциплина има за цел да постави началото на поетапното придобиване на теоретични професионални знания и на професионално-практически умения и навици за организация и технология на туристическото обслужване като цяло. Разглеждат се теоретичните основи на комплексното туристическо обслужване. Разкрива се необходимостта от прилагане на интегрирани технологии за производството на такъв туристически продукт, който не само да задоволява развиващите се туристически потребности, но и да съдейства за повишаване на конкурентноспособността на туристическите фирми.

Целта на учебната дисциплина е студентите да усвоят знания и се постави началото на поетапното придобиване на теоретични професионални знания и на професионално-практически умения и навици за организацията и технологията на туристическото обслужване като цяло и конкретно в дадена туристическа фирма. Да се установи значението на технологията на туристическото обслужване за постигане целите на туристическата фирма по най-добър начин и в същото време човешките потребности да бъдат най-добре задоволени. Студентите трябва да разширят познанията си за закономерностите за функционирането и развитието на технологиите, да се запознаят с психологията на туристическото обслужване. Познаването на различните технологии, придобитите знания за правилата по които функционират те, ще дадат съответната подготовка на студентите за реализация в практиката.

Задачи: Поставената цел се осъществява чрез:

1. Използване на съвременни методи на преподаване и ресурсно осигуряване на лекциите практическите занятия по дисциплината;
2. Стимулиране работата в различните форми на извънаудиторна заетост;
3. Приложение на придобитите знания в практическите занятия.

Методи на преподаване: За да осигури качествено обучение на студентите, дисциплината "Технология на туристическото обслужване" съчетава гъвкаво различни методи и форми на обучение: лекции по възлови теми и самостоятелна работа под формата на курсова работа. Формите на контрол също са съобразени с естеството на дисциплината – провеждането на контролни проверки, тестове, обсъждане на казуси и писмен изпит за проверка на знанията.

Очаквани резултати: След преминаване на курса по дисциплината студентите трябва да са придобили основни знания за управленската дейност, което е особено важно с оглед бъдещата им реализация.

Придобити компетенции

Успешно завършилите обучението по тази дисциплина:

1. Ще знаят:

Съдържанието на различните видове технологии при производството на туристическия продукт;

Технологията на туристическото обслужване в различните звена, предлагащи основни и допълнителни услуги.

2. Ще могат:

Да определят правилно последователността на технологичните манипулации, операции и процедури при производството на туристическите услуги ;

Да организират целия производствен процес на туристическия продукт, съобразно съвременните и технологични изисквания.

Необходими предходни знания - Студентите трябва да знаят или да могат на базата на усвоения обем от знания от изучените дисциплини да описват съдържанието на работата в отделните звена на туристическите бюра, хотелите и туристическите фирми. Установяването на предварителните знания и умения на студентите по учебната дисциплина, тяхната методика при усвояване на материала, мотивите и интересът към дисциплината са предпоставка за постигане на заложените цели и задачи. За установяването на входното ниво на студентите се използват различни прийоми като: дискусии със студентите, решаване на практически казуси, тест-анкети или писмени разработки от студентите. Според получените резултати от тестването на студентите за определяне на входящото им ниво се адаптира съдържанието, обема на материала, както и използваните методи за преподаване.

СЪДЪРЖАНИЕ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА

A. ЛЕКЦИИ

ЦЕЛ: ЗАПОЗНАВАНЕ С ОСНОВНИ ВЪПРОСИ ЗА СЪЩНОСТТА НА ТЕХНОЛОГИЯТА НА ТУРИСТИЧЕСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ:

- ◆ Студентите да усвоят основните термини и понятия свързани със същността на туристическото обслужване
- ◆ Изграждане на умения за работа в системата на туризма,

А) Лекции

1. Туристическо обслужване. Същност, съдържание, особености.	-2
2. Основи на технологията в туризма. Съдържание. Класификации на технологиите в туризма	-2
3. Технологичен процес, технологична схема	-2
4. Технология на допълнителните услуги в туризма	-2
5. Технология на транспортното обслужване	-2
6. Технология на информационното обслужване	-2
7. Технология на екскурзоводското обслужване. Видове екскурзии и класификация	-2
8. Технология на туристическата анимация. Видове анимации в туризма	-2
9. Технология на инфраструктурните дейности	-2
10. Технология на посредническата дейност.	-2
11. Видове посреднически туристически агенции	-2
12. Технологичен процес на посредническата дейност	-2
13. Технология на търговското обслужване. Етапи. Технологичен цикъл. Технология на покупко-продажбите	-2
14. Технология на складовите	-2
15. Социално –психологически особености при обслужването на туристите	-2
ОБЩО ЛЕКЦИИ	30 ч

Б) Семинарни упражнения

1. Туристическо обслужване. Същност, съдържание, особености.	-1
2. Основи на технологията в туризма. Съдържание. Класификации на технологиите в туризма	-
3. Технологичен процес, технологична схема	-1
4. Технология на допълнителните услуги в туризма	-1
5. Технология на транспортното обслужване	-1
6. Технология на информационното обслужване	-1
7. Технология на екскурзоводското обслужване. Видове екскурзии и класификация	-1
8. Технология на туристическата анимация. Видове анимации в туризма	-1
9. Технология на инфраструктурните дейности	-1
10. Технология на посредническата дейност.	-1
11. Видове посреднически туристически агенции	-1
12. Технологичен процес на посредническата дейност	-1
13. Технология на търговското обслужване. Етапи. Технологичен цикъл. Технология на покупко-продажбите	-1
14. Технология на складовите	-1
15. Социално –психологически особености при обслужването на туристите	-1
ОБЩО	15ч

I. ОСНОВНА ЛИТЕРАТУРА

1. Дурович, А. Организация туризма. Питер, Санкт-Петербург, 2012.
2. Жукова, М. Индустрия туризма: менеджмент организации. Финансы и статистика, Москва, 2003.
3. Кръстева, В. Екскурзоводство : Бургас, Димант, 2011.
4. Тимохина, Т. Организация приема и обслуживания туристов. ФОРУМ, Москва,
5. Костов, Е., Технология на туристическото обслужване, С., 1994г.
6. 2. Костов, Е. Технология на туристическата индустрия. ИК Май, София, 2000.
7. Трендафилов, К., Организация и технология на туристическото обслужване, В., 2002г.
8. Тончев, Цв. В. Тодоров, Технология на хотелиерското обслужване, С., 2002г.
9. Тончев, Цв., Технология на допълнителните дейности в туризма, С., 2002г.
10. Изд. РААБЕ, "Наръчник на хотелиерството и ресторантьорството"

II. ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Алексиева, С., Туризмът – предизвикателства в условията на икономическа криза, НБУ, С. 2011
2. Източници за ползване: 1. Световна организация на туризма 2. Държавна агенция по туризма 3. Българска туристическа камара 4. Списание "Туристически пазар" изд. 1993-2008г.

ЕЛЕКТРОННИ ИЗТОЧНИЦИ

technology trends for airlines and airports

www.futuretravelexperience.com.

4Hoteliers, www.4hoteliers.com/news/story/18134.

Acs-Aec, www.acs-aec.org.

Airbnb – www.airbnb.com.

Association of British Travel Agents, www.abta.com.

Caristem, www.caristem.org.

www.e-unwto.org

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО

1) ОРГАНИЗАЦИЯ НА АУДИТОРНАТА ЗАЕТОСТ

Обучението по учебната дисциплина се извършва под формата на лекции. Задължително в началото на всяка лекция се прави кратко въведение, като се осигурява необходимата преходност от една тема към друга. В процеса на запознаване

на студентите с новата тематика се осъществява беседа с тях, за да се постигне приемственост между отделните лекции и те сами да стигнат до заключения, които да въвеждат в новия материал.

2) ОРГАНИЗАЦИЯ НА ИЗВЪНАУДИТОРНАТА ЗАЕТОСТ

Извънаудиторната заетост се свежда до усвояване на лекционния материал и работа с литературата, черпене на информация от Интернет, проучвания във фирми, подготовка за тестове и контролни проверки на знанията с цел текущ контрол, системна подготовка по зададени теми за предстоящи семинарни занятия. На студентите се възлага самостоятелно разработване на курсови работи по списък с примерни теми. Курсовите работи се защитават.

Голям процент от извънаудиторна заетост се предвижда и за подготовка и явяване на семестриален изпит по дисциплината.

V. ОЦЕНЯВАНЕ НА СТУДЕНТИТЕ

1) ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОЦЕНЯВАНЕТО

Оценяването на студентите за постигнатите резултати в процеса на обучение е съобразено с изискванията на наредба №21/30.09.2004 г. за прилагане на системата за натрупване и трансфер на кредити. Общият брой кредити по дисциплината е 5. Семестриалната заверка се получава при спазване на условията на правилниците и вътрешните наредби на Колеж по туризъм - Благоевград и предаване на разработената курсова работа.

2) ОЦЕНЯВАНЕ ЗНАНИЯТА НА СТУДЕНТИТЕ

✓ Дисциплината завършва с изпит. Приоритет в обучението има практическата и самостоятелната работа на студентите. Оценяват се знанията, уменията и компетентността на студентите..

Критерии за оценяване:

- качество и задълбоченост на писмената разработка;
- умение за представяне и успешна защита на разработките и заложените в тях тези;
- демонстриране на знания, умения и компетентност;
- умение за самостоятелна работа при извънаудиторната заетост.

Система от критерии за оценка:

№ по ред	Оценявани дейности	Диференциране на дейностите	Максимален брой точки
1.	Участие в дискусии	по 1 точка за участие в обсъждания за всеки час.	15
2.	Разработване на курсова работа	1.Разработване на бизнес- план на конкретна фирма	28
3.	Тестове за проверка на текущите знания	Провеждане на 1 тест с максимален брой точки на тест – 5.	5
4.	Решаване на казуси	4 казуса по 3 точки на един казус	12

5.	Контролни проверки	Провеждане на две контролни проверки с максимален брой точки на една проверка - 5	10
	Писмен изпит	Оценяване на постигнатите резултати от изпита.	30

Окончателна оценка: студентите получават оценка по шестобалната система при следните съответствия с точковата система:

При среден резултат от набрани точки по всички критерии по-малко от 50 точки	Слаб 2
При сумарен брой от 51-60 точки	Среден 3
При сумарен брой от 61-74 точки	Добър 4
При сумарен брой от 75-90 точки	Много добър 5
При сумарен брой от 90-100 точки	Отличен 6

Студентите се допускат до семестриален изпит при набрани минимум 50 точки. Крайната оценка се оформя, съгласно приложената таблица по-горе в деня на изпита.

Студентите, получили най-малко 51 точки (51%) от контрола на знанията и уменията получават по 5 кредита, съгласно системата за натрупване и трансфер на кредити.

Всички контролни работи, тестове, материали от изпита се съхраняват в предвидения от правилника за образователната дейност срок от 3 месеца.

Студентите се информират за организацията на провеждане на обучението, за особеностите на предвидения текущ контрол и за системата за оценка на знанията още на първата лекция и семинарно упражнение.

Автор на програмата:

Доц. д-р Стоян Киров
на основен трудов договор в катедра «Туризм»

Учебната програма е обсъдена и приета на катедрения съвет на Катедра „Туризм“ с протокол № 04/08.06.2022 г.

Ръководител катедра „Туризм“
/доц. д-р Стефан Кирилов/