



ВА 356

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ТУРИЗМА

Приета: прот. 15/23.06.2016г.

Лектор: Доц. д-р Михайл Михайлов

АНОТАЦИЯ

Обучението по тази дисциплина дава задълбочени знания за спецификата на качеството на туристическите продукти, моделите на управление на качеството на туристическите услуги, както и на управлението на качеството като процес. Туризмът се развива в силно конкурентна международна среда. Въпреки че цената на туристическия продукт все още е един от факторите, влияещи върху покупката на туристите, постоянно нараства и значението на качеството в избора както на туристически продукти, така и на дестинация и вид на почивката. Ако едно предприятие иска да стане и/или остане конкурентоспособно, то трябва да концентрира вниманието си върху клиентите, които изискват все по-високо качество на туристическите услуги. Проблемите за качеството в туризма са не само сложни и многоаспектни, но и изключително актуални.

Дисциплината въвежда студентите в основите на теорията за управление на качеството на услугите и на туристическите продукти, както и на принципите и приложението на различните системи за качество. Дисциплината е задължителна за студентите по „Икономика и маркетинг на туризма“ от ЦИУН на БСУ- редовна и задочна форми на обучение. Придобитите по време на този учебен курс знания, умения и компетенции са от голяма степен на важност за бъдещото развитие и професионална реализация на студентите, които ще работят на различни длъжности в сектора на туризма и хотелиерството.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ И ИЗХОДНИ УЧЕБНИ РЕЗУЛТАТИ

Обучението по тази дисциплина има следните основни цели:

Общата цел е запознаване с принципите и предимствата на управлението на качеството и в частност в туризма.

По- специфичните цели на лекционния курс са:

- ✓ Придобиване на знания относно спецификата на качеството на туристическите услуги
- ✓ Запознаване с принципите и концепцията на системите за управление на качество.
- ✓ Усвояване от студентите на знания и формиране на разбирания относно възприемането на качеството на турист. услуги от самите потребители
- ✓ Усвояване на приложни знания относно въвеждане на системата TQM в туризма и хотелиерството
- ✓ Усвояване на знания и компетенции относно качество на обслужването и взаимовръзката му с „грижата за клиента“ за осигуряване на доволни и лоялни клиенти

- ✓ Усвояване на приложни знания за измерения на качеството на туристическите продукти и услуги
- ✓ Усвояване на знания и умения относно сигурност и безопасност на туристите- важен елемент на качеството на дестинационния туристически продукт

ПРЕДПОСТАВКИ

Дисциплината е специализираща, затова е задължително да са слушани лекционни курсове по „Въведение в туризма” и „Туристически ресурси”, както и „Маркетингови изследвания и МИС”.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

специалност	статут	Кредити	редовно обучение				задочно обучение			
			л	с	у	Общ	Л	с	у	общ
Икономика и маркетинг на туризма	Задължителна	6	30	30		60	30			30

СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА

Тема 1: Туристическият продукт като обект при управление на качеството

- 1.1. Специфика и характеристика на туристическите услуги .
- 1.2. Структура на туристическия продукт и структура на хотелския продукт
- 1.3. Елементи на турист. продукт през погледа на туриста

Тема 2. Модели за управление на качеството на услугите:

- 2.1. Субективност на качеството на туристическата услуга . Понятие за качество на услугите
- 2.2. Модел на Грьонрос, Модел на пропуските; Необходимост от проучване на очакванията и изискванията на потребителите на тур. услуга;
- 2.3. Тотално качество на услугите (Total Service Quality-TSQ)

Тема 3. Качеството в туризма като обект на фирмено управление

- 3.1 Въведение в проблематиката на качеството и неговото управление в туризма
 - 3.2. Измерения на качеството на туристическите продукти и услуги
- Тема 4. Фирмено управление на качеството в туризма

- 4.1. Понятие за фирмено управление на качеството в туризма
- 4.2. Ролята на фирменото управление на качеството в туризма
- 4.3. Роля на информационните системи за управление на качеството в туризма

Тема 5. Системи за фирмено управление на качеството в туризма: ISO 9001:2008 и HACCP-същност, принципи и приложение в туризма, хотелиерство и ресторантьорство

Тема 6. Стратегии за управление на качеството в туристическата фирма

- 6.1. Фактори, определящи избора на стратегии за управление на качеството на услугите в туризма
- 6.2. Видове стратегии за управление на качеството на услугите – обща характеристика
- 6.3. Тотално управление на качеството -TQM (Total Quality Management)-основни принципи на концепцията

Тема 7. Специфика на приложение на TQM в сектора на туристическите услуги

- 7.1.Преглед на основните схващания в специализираната литература
- 7.2. Добри практики на прилагане на TQM в хотелиерството и туризма

Тема 8. Предпоставки за разработване на СУК на туристическите услуги

- 8.1. Технология на проучванията относно очакванията и изискванията на потребителите(туристи, хотелски гости) към туристическото обслужване

Тема 9. Изисквания на потребителите на различни видове туризъм към туристическия продукт-

Културен туризъм, Еко- и селски туризъм, SPA и балнео- туризъм, Събитиен туризъм
Рекреационен/морски и ски-туризъм, Голф-туризъм.
Марки за качество на SPA- туризъм
Програми за „качествен“ туризъм- Франция, Швейцария

Тема 10: Управление на качеството в хотелиерството

- 10.1. Същност на понятието качество на обслужването и взаимовръзката му с „грижата за клиента“.
- 10.2 Управление на качеството в средствата за настаняване.
- 10.3. Управление качеството на допълнителните услуги.
- 10.4 Управление на предложенията и рекламациите на гостите.
- 10.5 Критерии и стандарти за качество на хотелиерското обслужване.
- 10.6 Обучение на персонала на хотела за прилагане на концепцията “грижа за клиента” в обслужването. Примери от хотелските вериги.

Тема 11. Стандартизацията и Сертификацията като методи за управление на качеството

- 11.1. Същност на стандартизацията и сертификацията на качеството.
- 11.2. Цели на стандартизацията и сертификацията на туристическите услуги.
- 11.3. Предимства от въвеждането на СУК и системи за сертифициране на качеството.

Тема 12. Категоризацията като инструмент за управление на качеството в хотелиерството

- 12.1 Същност и развитие на категоризацията като инструмент за управление на качеството.
- 12.2 Методология на категоризацията като СУК в хотелиерството.
- 12.3 Слот-анализ и бенч-маркетинга като методи за управление на качеството в настанителния сектор.

Тема 13. Управление на качеството при категоризиране на средствата за настаняване.

Национална Независима, Доброволна Категорийна Система „Български хотелски стандарт“.

Тема 14: Управление на качеството на туристическия продукт на дестинация

- 14.1. Специфика на продукта на дестинация
- 14.2 Сигурност и безопасност на туристите- важен елемент на качеството на дестинационния туристически продукт.

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

За постигане на целите на обучението ще се използват следните методи на обучение:
лекционна форма вкл. и с презентации на Power Point, решаване на казуси- в екип, групова дискусия.

В извън аудиторна среда студентите ще посетят градски и/или извънградски места (комплекси) и ще се запознаят на място с организацията, технологията и управлението на качеството в туризма.

МЕТОДИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Работа на всеки студент през семестъра се оценява с текуща оценка. Тя се получава от резултат на две контролни, разпределени в средата и края на семестъра: тест, самостоятелно решаване на казус или разработване на презентация на собствена разработка по зададена тема. При формирането на текущата оценка се има предвид и активността на студента по време на семинарните занятия. Средната оценка от двете контролни формира текущата оценка/текущия контрол на студента. Студенти с текуща оценка 5,5 или по-висока се освобождават от изпит. Условието за заверка при редовното обучение е студентът да има минимум оценка 3.0 от текущ контрол. Семестриалният изпит е писмен - тест, при който 80% от въпросите са затворени и 20% отворени.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

Печатни издания

1. Рибов, М. Туризмът в ерата на качеството, Тракия-М., 2012
2. Рибов, М. и колектив, Управление на конкурентоспособността в туризма, Тракия - М, 2006
3. Анастасова, Л. Маркетинг на туристически продукт, Екс-прес Габрово, 2010
4. Кузманов, Г., Кузманова, А. Управление на качеството, Пловдив, 2007
5. Алексиева, Й. , Стамов, С. Специализирани видове туризъм, КОТА, 2006
6. Плачкова, М. и колектив, Мениджмънт в туризма,
7. Кадиева, Сн. и Рафаилова, Г. “Грижа за клиента”, Изд. ИУ-Варна, 2007 и 2009 г. – учебно помагало
8. Тодоров Д. Организация, технология и икономика на хотелиерството; 2011, Матком, 2013
9. Тодоров Д. Управление на качеството при категоризиране на средствата за настаняване, ЕВУИМ, 2016
10. Ст. Стамов, Й. Алексиев, Хотелиерство, Кота, 2005
11. М.; Рибов М., Станкова М., Милева С., Димитров П. и др., Конкурентни стратегии в туризма Тракия М, 2005

Електронни източници

1. <http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>
2. http://www.researchgate.net/publication/254374113_Total_Quality_Management_and_Tourism_and_Hospitality_Education
3. https://www.academia.edu/1160667/Quality_Management_in_Tourism_and_Hospitality_an_Exploratory_Study_among_Tourism_Stakeholders



ВА 356

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ТУРИЗМА

Лектор: Доц. д-р М. Михайлов

1. Туристическият продукт като обект при управление на качеството. Специфика и характеристика на туристическите услуги . Структура на туристическия продукт и структура на хотелския продукт. Елементи на туристическия продукт през погледа на туриста
2. Субективност на качеството на туристическата услуга . Понятие за качество на услугите
3. Модели на управлението на качеството на услугите: Модел на Грьонрос, Модел на пропуските; Необходимост от проучване на очакванията и изискванията на потребителите на тур. услуга;
4. Тотално качество на услугите (Total Service Quality-TSQ)
5. Въведение в проблематиката на качеството и неговото управление в туризма. Измерения на качеството на туристическите продукти и услуги
6. Фирмено управление на качеството в туризма: Понятие за фирмено управление на качеството в туризма. Ролята на фирменото управление на качеството в туризма
7. Системи за фирмено управление на качеството в туризма (ISO 9001 и HACCP).
8. Същност и принципи на системите за качество ISO 9001:2008. Принципи на системата за качество HACCP
9. Стратегии за управление на качеството в туристическата фирма: Фактори, определящи избора на стратегии за управление на качеството на услугите в туризма. Видове стратегии за управление на качеството на услугите – обща характеристика
10. Тотално управление на качеството - TQM (Total Quality Management) - основни принципи на концепцията. Специфика на приложение на TQM в сектора на туристическите услуги: Преглед на основните схващания в специализираната литература.
11. Добри практики на прилагане на TQM в хотелиерството и туризма. Състояние на проблема в България и в международен план.
12. Предпоставки за разработване на СУК на туристическите услуги. Технология на проучванията относно очакванията и изискванията на потребителите(туристи, хотелски гости) към туристическото обслужване
13. Изисквания на потребителите на различни видове туризъм към туристическия продукт: Културен туризъм. Еко- и селски туризъм. SPA и балнео- туризъм.
14. Изисквания на потребителите на различни видове туризъм към туристическия продукт: Събитийен туризъм. Рекреационен/морски и ски-туризъм. Голф-туризъм.
15. Марки за качество на SPA- туризъм Програми за „качествен” туризъм- Франция, Швейцария
16. Управление на качеството в хотелиерството. Същност на понятието качество на обслужването и взаимовръзката му с „грижата за клиента”. Управление на качеството в средствата за настаняване.

17. Управление качеството на допълнителните услуги. Управление на предложенията и рекламациите на гостите.
18. Критерии и стандарти за качество на хотелиерското обслужване. Обучение на персонала на хотела за прилагане на концепцията “грижа за клиента” в обслужването. Примери от хотелските вериги.
19. Стандартизацията и Сертификацията като методи за управление на качеството. Същност на стандартизацията и сертификацията на качеството. Цели на стандартизацията и сертификацията на туристическите услуги. Предимства от въвеждането на СУК и системи за сертифициране на качеството.
20. Категоризацията като инструмент за управление на качеството. Същност и развитие на категоризацията като инструмент за управление на качеството.
21. Методология на категоризацията като СУК в хотелиерството. Слот-анализ и бенч-маркетинга като методи за управление на качеството в настанителния сектор.
22. Управление на качеството при категоризиране на средствата за настаняване. Национална Независима, Доброволна Категорийна Система „Български хотелски стандарт”.
23. Управление на качеството на туристическия продукт на дестинация: Специфика на продукта на дестинация. Сигурност и безопасност на туристите- важен елемент на качеството на дестинационния туристически продукт.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

Печатни издания

1. Рибов, М. Туризмът в ерата на качеството, Тракия-М., 2012
2. Рибов, М. и колектив, Управление на конкурентоспособността в туризма, Тракия - М, 2006
3. Анастасова, Л. Маркетинг на туристически продукт, Екс-прес Габрово, 2010
4. Кузманов, Г., Кузманова, А. Управление на качеството, Пловдив, 2007
5. Алексиева, Й. , Стамов, С. Специализирани видове туризъм, КОТА, 2006
6. Плачкова, М. и колектив, Мениджмънт в туризма,
7. Кадиева, Сн. и Рафаилова, Г. “Грижа за клиента”, ИУ-Варна, 2007 и 2009 г. – учебно помагало
8. Анастасова, Л. Концептуален модел за изследване на потребителските очаквания, Сборник доклади на Межд. научна конференция, БСУ, 2001
9. Анастасова, Л. Желева, М. и Я. Желев Нови аспекти на обучението по сигурност и безопасност на кадрите в индустрията за гостоприемство, Management and Sustainable development, 2010, бр.3-4
10. Тодоров Д. Организация, технология и икономика на хотелиерството, 2011, Матком, 2013
9. Тодоров Д. Управление на качеството при категоризиране на средствата за настаняване, ЕВУИМ, 2016
11. Ст. Стамов, Й. Алексиев, Хотелиерство, Кота., 2005
12. М.; Рибов М., Станкова М., Милева С., Димитров П. и др., Конкурентни стратегии в туризма Тракия М, 2005

Електронни източници

- 1.<http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>
- 2.http://www.researchgate.net/publication/254374113_Total_Quality_Management_and_Tourism_and_Hospitality_Education
- 3.https://www.academia.edu/1160667/Quality_Management_in_Tourism_and_Hospitality_an_Exploratory_Study_among_Tourism_Stakeholders