



ВА 561

УПРАВЛЕНИЕ НА КРИЗИСНИ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМА

Приета: прот. № 6 от 28.06.2012 г.

Лектор: Проф. д-р Веселин Благоев

АНОТАЦИЯ

Дисциплината Управление на кризисни ситуации в туризма е предназначена за студентите-магистри (задочно обучение) от специалност МАРКЕТИНГ И УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС, за които е задължителна. Дисциплината формира у студентите професионални знания относно управлението на заведения в областта на гостоприемството, в т.ч. хотели, мотели, ваканционни селища, ресторанта и туристически и ваканционни групи, в случай на възникване на криза. Целта на дисциплината е придобиването на необходимите знания и умения за управлението на туристическия обект при условия на природно бедствие или криза, причинена поради човешки грешки и технически аварии. Акцентът при подготовката на студентите е поставен върху активните форми на обучение.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ

Целта на дисциплината е да подготви студентите в теоретичен и практически план за анализ на ситуациите, планиране и управление в условия на криза. Разглеждат се видовете кризи в туризма, в т.ч. в туроператорската дейност, хотела, обекта за хранене, анимация, мероприятия и екскурзии. Студентите изучават принципите на разпознаване на кризата, планиране и управление на решаването ѝ.

ПРЕДПОСТАВКИ

Дисциплината принадлежи към обучение в магистърска програма по Маркетинг, затова предполага предварително слушане на дисциплините от задължителния блок базисни икономически и управленски дисциплини.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

специалност	статут	Кредити	задочно обучение	
			л	с у общ
Маркетинг и управление на туристическия бизнес	Задължителна	6	30	30

СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА:

Тема Първа:	Въведение в кризи в областта на туризма Същност, основни понятия, концепции, особености, видове кризи
Тема Втора:	Анализ на елементите на кризата
Тема Трета:	Кризи в туроператорската дейност. Анализ и решаване на проблема
Тема Четвърта:	Кризи в хотелското обслужване. Анализ и решаване на проблема
Тема Пета:	Кризи в заведенията за хранене. Анализ и решаване на проблема
Тема Шеста	Кризи при мероприятия. Анализ и решаване на проблема
Тема Седма:	Кризи при екскурзии. Анализ и решаване на проблема
Тема Осма:	Обучение на персонала

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

Лекции, упражнения, консултации, решаване на казуси, презентации.

МЕТОДИ НА ОЦЕНЯВАНЕ:

Писмен изпит по зададен казус.

ОСНОВНА И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

Благоев В., Таня Димитрова, Николай Миндов, Николина Попова, Лина Анастасова, Марин Нешков, Лиляна Веселинова, Стоян Маринов, Мария Воденска, Елена Рачева (2006)
Основи на Гостоприемството, Учебно пособие, Интернешънъл Юнивърсити, ISBN 954-91400-3-2

Cavagnaro, E. and Bosket, F. (2007). Services and sustainability, CHN University Netherlands

Cousins, J., Foskett, D. & Gillespie, C.(2002). Food and beverage Management, 2nd ed., Harlow: Prentice Hall

Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (2006). Marketing for Hospitality and Tourism, 4th ed., Person Education.

Payne-Palacio, J. & Theis, M. (2009). Introduction to Food Service, 11th ed., Prentice Hall

Vallen, G. and Vallen, J.(2005) Check In – Check Out: Managing Hotel Operations, 7th ed., Pearson

Walker, J.(2009). Introduction to Hospitality, 5th ed., Prentice Hall



ИЗПИТЕН ВЪПРОСНИК

ВА 561

УПРАВЛЕНИЕ НА КРИЗИСНИ СИТУАЦИИ В ТУРИЗМА

Лектор: Проф. д-р Веселин Благоев

1. Въведение в кризи в областта на туризма
Същност, основни понятия, концепции, особености, видове кризи
2. Анализ на елементите на кризата
3. Кризи в туроператорската дейност. Анализ и решаване на проблема
4. Кризи в хотелското обслужване. Анализ и решаване на проблема
5. Кризи в заведенията за хранене. Анализ и решаване на проблема
6. Кризи при мероприятия. Анализ и решаване на проблема
7. Кризи при екскурзии. Анализ и решаване на проблема
8. Обучение на персонала

ОСНОВНА И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

Благоев В., Таня Димитрова, Николай Миндов, Николина Попова, Лина Анастасова, Марин Нешков, Лиляна Веселинова, Стоян Маринов, Мария Воденска, Елена Рачева (2006) Основи на Гостоприемството, Учебно пособие, Интернешънъл Юнивърсити, ISBN 954-91400-3-2

Cavagnaro, E. and Bosket, F. (2007). Services and sustainability, CHN University Netherlands

Cousins, J., Foskett, D. & Gillespie, C.(2002). Food and beverage Management, 2nd ed., Harlow: Prentice Hall

Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (2006). Marketing for Hospitality and Tourism, 4th ed., Person Education.

Payne-Palacio, J. & Theis, M. (2009). Introduction to Food Service, 11th ed., Prentice Hall

Vallen, G. and Vallen, J.(2005) Check In – Check Out: Managing Hotel Operations, 7th ed., Pearson

Walker, J.(2009). Introduction to Hospitality, 5th ed., Prentice Hall