



BA 563

УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРОПЕРАТОРСКА И ТУРАГЕНТСКА ДЕЙНОСТ

Приета: прот. № 7 от 28.09.2011 г.

Лектор: Доц. д-р Станислав Иванов

АНОТАЦИЯ

Дисциплината "Управление на туроператорска и турагентска дейност" 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 организаторската и посредническата дейност в туризма. Целта на дисциплината е придобиването на необходимите знания за организиране на туристически пътувания, управление на агенската дейност, както и на умения за водене на преговори с туроператори. Акцентът при подготовката на студентите е поставен върху активните форми на обучение.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ

1. Придобиване на знания и умения относно управлението на туристическа агенция;
2. Придобиване на знания и умения за създаване, организиране и провеждане на туристически пътувания;
3. Придобиване на знания и умения за водене на преговори с хотелиери, транспортни фирми и други доставчици;
4. Придобиване на знания и умения за продажбата на туристически пътувания и други услуги от страна на туристическите агенции;
5. Запознаване с правните въпроси и документацията в дейността на туристическите агенции.

ПРЕДПОСТАВКИ

Няма.

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 1: Същност, особености и значение на туристическите агенции

Основни понятия в туроператорската и агентската дейност. Разлики между туроператори и турагенти. Особености на туроператорската и турагентската дейност. Икономическа, социална и политическа роля и значение на туристическите агенции.

ТЕМА 2: Същност и особености на отделните услуги, предлагани от туристическите агенции

Самолетни билети. Автобусни билети. Пакетни пътувания. Хотелски резервации. Застраховки. Трансфери. Турове. Коли под наем. Круизи.

ТЕМА 3: Туристически пътувания с обща цена

Подготовка, калкулиране, организиране, продажба и провеждане на туристическото пътуване с обща цена. Видове пакетни пътувания – сити брейк, автобусни екскурзии, чартъри, обиколно пътуване с кола под наем, флай-енд-драйв.

ТЕМА 4: Правни аспекти в дейността на изпращащата туристическа агенция

Регистриране на туристическа агенция. Видове договори между туроператор и хотел (твърд контингент, обикновен контингент, свободна продажба, заявка-потвърждение). Агентски договор между туроператор и турагент.

ТЕМА 5: Документация в дейността на изпращащата туристическа агенция

Ваучер. Фактури. Потребителски договор. Застраховки.

ТЕМА 6: Маркетингови комуникации на туристическа агенция

Изготвяне на брошури, дигитални, каталози, постери на туристическа агенция. Онлайн комуникации – интернет страница на туристическата агенция, социални мрежи.

ТЕМА 7: Търговски представители и екскурзоводи

Туристически представители – същност и задачи. Взаимодействие между представителите и държавни институции – гранични, митнически, полицейски, дипломатически (консулски), съдебни. Функции и задачи на екскурзовода. Продажба на екскурзии и анимационни продукти – време, място, реклама.

ТЕМА 8: Проблеми и конфликти в дейността на туристическите агенции

Проблеми и конфликти между туроператори и хотелиери във връзка с хотелските резервации. Проблеми и конфликти между туроператори и турагенти във връзка с продажбата на пакетните пътувания. Уреждане на рекламациите.

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

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

МЕТОДИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Оценяването по дисциплината е чрез писмен изпит. Изпитът се състои от задължителни и избираеми теоретични въпроси и задължителни практически задачи (калкулиране на пакетни пътувания и попълване на документацията по тях).

ОСНОВНА И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Нешков, М. (2007) Пътнически агенции и транспорт в туризма. Университетско издателство на Икономически Университет – Варна;
2. Нешков, М. (2000) Туроператорска, агентска и транспорта дейност. Университетско издателство на Икономически Университет – Варна;
3. Anolik, A, Hawks, J. (2005) The frequent traveler guide. Naperville, IL: Sourcebooks
4. IATA/UFTAA (2006) International travel and tourism training programme. Foundation course. Montreal & Geneva: IATA/UFTAA;
5. Lumsdon, L. M. Stephen Page (eds.) (2003) Tourism and transport. Issues and agenda for the new millennium. Oxford: Pergamon;
6. Syrratt, G. (2003) Manual of travel agency practice. London: Longman, 3rd ed.;
7. Yale, P. (1995) The business of tour operations. London: Longman



ИЗПИТЕН ВЪПРОСНИК

BA 563

УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРОПЕРАТОРСКА И ТУРАГЕНТСКА ДЕЙНОСТ

Лектор: Доц. д-р Станислав Иванов

1. Същност, особености и значение на туристическите агенции

Основни понятия в туроператорската и агентската дейност. Разлики между туроператори и турагенти. Особености на туроператорската и турагентската дейност. Икономическа, социална и политическа роля и значение на туристическите агенции.

2. Същност и особености на отделните услуги, предлагани от туристическите агенции

Самолетни билети. Автобусни билети. Пакетни пътувания. Хотелски резервации. Застраховки. Трансфери. Турове. Коли под наем. Круизи.

3. Туристически пътувания с обща цена

Подготовка, калкулиране, организиране, продажба и провеждане на туристическото пътуване с обща цена. Видове пакетни пътувания – сити брейк, автобусни екскурзии, чартъри, обиколно пътуване с кола под наем, флай-енд-драйв.

4. Правни аспекти в дейността на изпращащата туристическа агенция

Регистриране на туристическа агенция. Видове договори между туроператор и хотел (твърд контингент, обикновен контингент, свободна продажба, заявка-потвърждение). Агентски договор между туроператор и турагент.

5. Документация в дейността на изпращащата туристическа агенция

Ваучер. Фактури. Потребителски договор. Застраховки.

6. Маркетингови комуникации на туристическа агенция

Изготвяне на брошури, дигитални, каталози, постери на туристическа агенция. Онлайн комуникации – интернет страница на туристическата агенция, социални мрежи.

7. Търговски представители и екскурзоводи

Туристически представители – същност и задачи. Взаимодействие между представителите и държавни институции – гранични, митнически, полицейски, дипломатически (консулски), съдебни. Функции и задачи на екскурзовода. Продажба на екскурзии и анимационни продукти – време, място, реклама.

8. Проблеми и конфликти в дейността на туристическите агенции

Проблеми и конфликти между туроператори и хотелиери във връзка с хотелските резервации.
Проблеми и конфликти между туроператори и турагенти във връзка с продажбата на пакетните пътувания. Уреждане на рекламациите.

ОСНОВНА И ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Нешков, М. (2007) Пътнически агенции и транспорт в туризма. Университетско издателство на Икономически Университет – Варна;
2. Нешков, М. (2000) Туроператорска, агентска и транспорта дейност. Университетско издателство на Икономически Университет – Варна;
3. Anolik, A, Hawks, J. (2005) The frequent traveler guide. Naperville, Il: Sourcebooks
4. IATA/UFTAA (2006) International travel and tourism training programme. Foundation course. Montreal & Geneva: IATA/UFTAA;
5. Lumsdon, L. M. Stephen Page (eds.) (2003) Tourism and transport. Issues and agenda for the new millennium. Oxford: Pergamon;
6. Syrratt, G. (2003) Manual of travel agency practice. London: Longman, 3rd ed.;
7. Yale, P. (1995) The business of tour operations. London: Longman