

ФАКУЛТЕТ ПО ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛНИ НАУКИ

КОНСПЕКТ

ЗА ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ НА СПЕЦИАЛНОСТ “МЕНИДЖМЪНТ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС”

- 1. ЕВОЛЮЦИЯТА В ТЕОРИЯТА И ПРАКТИКАТА НА УПРАВЛЕНИЕТО.**
Класическа школа, бихейвиористка школа и количествена школа.
Съвременни подходи в управлението: системен подход и ситуационен подход.
- 2. УПРАВЛЕНИЕТО И РАБОТАТА НА МЕНИДЖЪРА.**
Функционален разрез на процеса на управление. Съдържание на работата на мениджъра: мениджърски функции, умения и роли, мениджърски дилеми.
- 3. УПРАВЛЕНСКИ РЕШЕНИЯ.**
Същност и видове управленски решения. Етапи на процеса на вземане и осъществяване на решението. Подходи и методи за вземане на решения: “Мозъчна атака”, “Хара гей”, “Ринги”, “Дяволска адвокатура”.
- 4. ПЛАНИРАНЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА.**
Същност и основен модел на планирането. Цели и стратегии на организацията. Система от планове на организацията. Политики и стандарти за работа.
- 5. ОРГАНИЗАЦИИТЕ И СРЕДАТА ИМ.**
Модел за дефиниране на мисията. Стратегически анализ на външната и вътрешна среда. Въпроси и диаграма на SWOT анализа.
- 6. ОРГАНИЗАЦИОННО - УПРАВЛЕНСКИ СТРУКТУРИ (ОУС).**
Същност и модели на организационно-управленските структури, организационно-структурни фактори. Основни задачи на ОУС и признаци за групиране на длъжностите. Сравнителен анализ на основните видове ОУС – линейна, функционална, дивизионална и матрична.
- 7. МОТИВАЦИЯ.**
Същност и основен модел на мотивацията. Съдържателни мотивационни теории: Маслоу, Херцберг и др. Процесни мотивационни теории: теория на очакването, теория на утвърждаването и други. Управленски подходи към мотивацията.
- 8. РЪКОВОДСТВО – РОЛЯТА НА РЪКОВОДИТЕЛЯ.**
Мениджър и лидер – власт и влияние. Основен модел на ръководството. Теория за характерните черти. Бихейвиористки подходи /модели/ на ръководство. Ситуационни подходи /модели/ на ръководство.
- 9. РЪКОВОДСТВО НА ГРУПИ.**
Същност и видове групи в организацията. Етапи в развитието на групите. Групови норми. Статусни системи. Роли на членовете на групите. Конфликти в групите. Сплотеност и ефективност на групите.

- 10. УПРАВЛЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИТЕ.**
Цели, същност, обхват, съдържание. Обща характеристика на системата за управление на персонала и нейните елементи.
- 11. МАРКЕТИНГОВИ ПРОУЧВАНИЯ И МАРКЕТИНГОВА ИНФОРМАЦИЯ.**
Източници и методи за набиране на информация. Същност, структура, видове, етапи на изследване. Маркетингова информационна система /МИС/.
- 12. ПАЗАР. ВИДОВЕ ПАЗАРИ.**
Сегментиране на пазара – същност и критерии. Маркетингови стратегии на целеви пазари. Маркетингови стратегии определени чрез матрици.
- 13. ПРОДУКТ, ПРОДУКТОВИ СТРАТЕГИИ.**
Жизнен цикъл, етапи. Възможни стратегии. Марки и маркови наименования. Опаковка на продуктите.
- 14. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ УСЛУГИ-**
специфика и характеристика на туристическата услуга; Понятие за качество на услугите;
- 15. ТОТАЛНО КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ (Total Service Quality-TSQ);** Системи за фирмено управление на качеството в туризма. Управление на качеството на туристическите услуги- специфика и характеристика на туристическата услуга; Понятие за качество на услугите.
- 16. ОСОБЕНОСТИ В УПРАВЛЕНИЕТО И ИЗМЕРВАНЕТО НА КАЧЕСТВОТО.**
Туристически дейности; стратегии за управление на качеството; Сертификация в туризма – характеристики, разновидности и технология на осъществяване.
- 17. АНИМАЦИЯ В ТУРИЗМА.**
Същностни характеристики, значение, фактори и цели на анимацията в туризма; Съдържателни области на анимацията и видове туристическа анимация; технология и организация на анимационната дейност. в отделните туристически дейности; стратегии за управление на качеството.
- 18. РОЛЯ И ЗНАЧЕНИЕ НА ТУРИЗМА.**
Методически основи за анализ и оценка. Икономическа роля и значение на туризма. Неикономически аспекти на ролята и значението на туризма.
- 19. ТУРИСТИЧЕСКО МЯСТО.**
Определение и особености. Фактори и детерминанти, определящи туристическото място. Типология на туристическите места
- 20. ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТ.**
Същностна характеристика и определение. Видове и форми на туристическия продукт. Съдържание и структура на туристическия продукт
- 21. ОСНОВНИ “ПРОИЗВОДСТВЕНИ” РЕСУРСИ В ТУРИЗМА.**
Природни и антропогенни туристически ресурси. Материални ресурси; Човешки ресурси; Финансови и капиталови ресурси.
- 22. СЪЩНОСТ, ОСОБЕНОСТИ И ЗНАЧЕНИЕ НА ТУРОПЕРАТОРСКАТА И АГЕНТСКАТА ДЕЙНОСТ.**
Обща характеристика на обслужването в туристическата дейност. Характеристика на туристическия продукт. Основни субекти на обслужването в туристическата дейност. Видове персонал на пътническите агенции.
- 23. ТУРИСТИЧЕСКАТА ПОЛИТИКА КАТО СИСТЕМА.**

Съдържателни измерения на туристическата политика. Обща характеристика и типология на субектите на туристическата политика.

24. ПОНЯТИЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИЗМА.

Концепции за системата на туризъм. Същност на управлението на туризъм. Равнища, субекти, обекти, механизми и инструменти на управление на туризъм.

25. СЪЩНОСТ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА ТУРИСТИЧЕСКОТО ПРЕДПРИЯТИЕ.

Определение на туристическото предприятие. Видове предприятия в туризъм. Управленски дейности в туристическото предприятие. Функционални области на управлението на туристическото предприятие.

26. ПОНЯТИЕ ЗА УСТОЙЧИВ ТУРИЗЪМ.

Възникване и развитие на концепцията за устойчив туризъм. Разработване на стратегия за устойчив туризъм. Средства, дейности и подходи за устойчиво туристическо развитие

27. СЪЩНОСТ НА ТУРИСТИЧЕСКАТА ДЕСТИНАЦИЯ.

Концепции за туристическата дестинация. Компоненти на туристическата дестинация. Особенности на продукта на туристическата дестинация. Управленски аспекти на туристическа дестинация.

28. ОРГАНИЗАЦИЯ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИСТИЧЕСКАТА ДЕСТИНАЦИЯ.

Същност на Организацията за управление на дестинация. Цели и функции на Организацията за управление на туристическа дестинация.

Литература:

1. Донали, Д.Х.И. и др. “Основи на мениджмънта”, Отворено общество, София, 1997
2. Иванов, И. “Основи на мениджмънта”, Макрос, Пловдив, 2003
3. Котлер, Ф. “Основи на маркетинга”, I и II част, 1998
4. Инджова, Цв. “Маркетинг”, 1996 г.
5. Благоев, В. “Маркетинг”, 1999 г.
6. Каменов, Д. “Фирмено планиране, прогнозиране и контролиране”, “ОКОМ”. София 1999
7. Стефанов, Н. “Персонален мениджмънт”, Призма, София 1998
8. Орешарски, Пл. “Управление на инвестициите”
9. Благоев Бл., Иванов Ив., “Икономика на предприятието” ИУ – Варна, 2001
10. Нешков, М. и к-в. Въведение в туризъм. “Наука и икономика”, ИУ Варна, 2017
11. Пеев, П, Александров, К. Въведение в туризъм, Летера Пловдив, 2005
12. Воденска М. Основи на туризъм, Матком София 2006
13. Асенова, М., М. Воденска, Посредническа дейност в туризъм. София, 2006.
14. Казанджиева, В. Предизвикателства и алтернативи пред туристическите агенции в България, Наука и икономика, Варна, 2014.
15. Нешков, М. Туроператорска, агентска и транспортна дейност. Университетско издателство на ИУ, Варна, 2000.

16. Нешков, Марин. Туристическа политика. Исторически трансформации, съвременно състояние и насоки за развитие в България. Славена, Варна, 2012.
17. Пеев, П, Александров, К. „Управление на туризма“, Летера Пловдив, 2005
18. Пеев, П, Александров, К. „Управление на туризма“, УИ „Паисий Хилендарски“
19. Пловдив, 2011
20. Маринов, С. „Мениджмънт на туристическата дестинация“, Варна, 2015
21. Александров, К. „Ролята на организациите за управление на дестинацията“, АИ АУ, 2014

Февруари, 2020 г.