

---

---

ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО МЕНИДЖМЪНТ, ВАРНА

---

---

**КВАЛИФИКАЦИОННА ХАРАКТЕРИСТИКА**

**ЗА**

**СПЕЦИАЛНОСТ:**

**ХОТЕЛСКИ МЕНИДЖМЪНТ**

**ПРОФЕСИОНАЛНО НАПРАВЛЕНИЕ:**

**3.9 ТУРИЗЪМ**

**ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН:**

**БАКАЛАВЪР**

**2016**

## **1. Специалност**

ХОТЕЛСКИ МЕНИДЖМЪНТ

## **2. Направление**

3.9. ТУРИЗЪМ

## **3. Образователно-квалификационна степен**

БАКАЛАВЪР

**ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ:** БАКАЛАВЪР ПО ТУРИЗЪМ

## **4. Дата на последна редакция на квалификационната характеристика**

Февруари 2016

## **5. Връзка на специалността с мисията и визията на ВУМ**

Обучението по специалността предоставя качествено и адекватно на нуждите на бизнеса и съвременното общество образование чрез прилагане на ясно изразен интердисциплинарен подход, иновативни методи на обучение и фокус върху предприемаческите умения на студентите. Студентите имат възможност да се обучават един или два семестъра в партньорски университет в чужбина, което съдейства за повишаване на межкултурната им компетентност и конкурентоспособност на пазара на труда. Активното партньорство на ВУМ с бизнеса и гражданското общество с цел трансфер на иновации и развитие на социално предприемачество дава на студентите обучаващи се по специалността качествено обучение и успешната личностна и професионална реализация. Високата степен на интернационализация на академичната общност и учебното съдържание на специалността подпомага студентите в тяхната креативност и предприемаческия дух.

## **6. Образователни цели на специалността**

Специалността има за цел да осигури:

- Уменията и компетенциите, които се изискват за работа в сферата на хотелиерството;
- Цялостна визия за хотелската и туристическата индустрия, нейната структура и компоненти;
- База за продължаващо обучение през целия живот;
- Развитие на уменията за разбиране, преценка и решаване на проблеми, заедно с усъвършенстване на уменията за ефективна комуникация в екип и личностна и професионална реализация в хотелиерската организация;
- Поредица от лични качества и способности, както и професионални умения, знания и разбиране, способстващи за бърза адаптивност на студентите към работната среда веднага след завършване на учебния процес;
- Разширяване на познанията в изучаваната сфера и съвместяването им в контекста на личното и индивидуално развитие;
- Усъвършенстване на уменията и компетенциите допринасящи за професионалното и образователно развитие в сферата на хотелиерството;
- Полагане на база за развитие на мениджърски умения на по-високо ниво;
- Гъвкава и адекватна реакция към променящите се условия в обществото и в хотелиерската индустрия;
- Осигуряване на студентите с разнообразие от изследователски инструменти и методология за проучване и анализ в сферата на хотелиерството;

- Възможност за осъществяване на самостоятелна изследователска дейност от студентите;
- Развитие у студентите на умения за работа в и управление на различни заведения за настаняване;
- Умения за работа в мултикултурна среда.

## **7. Изходящи резултати**

След завършване цикъла на обучение в специалност „ХОТЕЛСКИ МЕНИДЖМЪНТ“ студентите трябва да са в състояние да демонстрират знания, умения и съответни компетентности в областта на туризма и управлението на заведения за настаняване както следва:

### **7.1. Знания:**

- Притежава и използва подробни теоретични знания относно туристическата индустрия и в частност хотелиерския сектор – верига на стойността, основни заинтересовани лица и участници, транзакции и отношения помежду им
- Притежава и използва знания за всяко звено на хотела: кухня, рецепция, ресторант, бар, хотелско домакинство, конферентни зали;
- Прави критичен анализ на принципите и процесите на опериране и управление на хотелския сектор
- Познаване и използване на разнообразните договори в хотелиерството.
- Познава начини за събиране, обработка, използване и анализиране на емпирични данни и информация
- Притежава задълбочени фактологични и теоретични познания относно икономическата същност на сектора
- Познава и използва съответната професионална терминология в хотелиерството и туризма
- Познава принципите на планиране, организация и контрол на хотелската дейност – както в цялост, така и по отделните подсектори – фронт офис, хотелско домакинство, ресторант, маркетинг, финанси и счетоводство, хотелска поддръжка, организация на специални събития
- Познава функциите и ролята на туристическите посредници
- Познава принципите на стратегически мениджмънт и управлението на хора в туризма и хотелиерството
- Познаване и разбиране на моделите на поведение на туристите;
- Идентифициране и адекватно отношение към разнообразието и различията в сферата на хотелиерството във връзка със заинтересованите страни, такива като: потребители на хотелиерски услуги, заети лица в хотелиерството, заведения за настаняване, публични власти;
- Познаване, оценка и приложение на подходящи теории и концепции от сходни области на мениджмънта в контекста на хотелиерството: оперативен мениджмънт, финанси и управленско счетоводство, човешки ресурси и организационно поведение, маркетинг, информационни технологии, стратегически мениджмънт;
- Познаване и прилагане на начини и методи за анализ и оценка на бизнес средата и нейното влияние върху хотелиерската индустрия
- Прилагане на знанията за решаване на познати и нововъзникнали проблеми
- Познаване на основните принципи, критерии и функционални зависимости, необходими за осигуряване на нормалната работа на различните звена – изграждащи базата за организация и управление на туристическото обслужване;
- Познаване и прилагане на методи за анализ и оценка на обслужващи системи за предлагане на храни, напитки и настаняване, както и тяхното приложение и функциониране;
- Приемане на клиента като основен център на дейността и максимално удовлетворяване на неговите потребности;
- Познаване и прилагане на методи за анализиране на нуждите и очакванията на различни типове потребители в хотелиерството и разработване на адекватни стратегии за удовлетворяването им;
- Познаване методи за анализ на същността на проблемите свързани с обслужването и тяхното отражение върху потребителя и доставчика на услугите;
- Познаване моделите и характеристиките на потребителското търсене в туризма и влиянията върху него;

### **7.2. Умения:**

- Умения за планиране, организиране и управление на звено от туристическата индустрия, в това число и в заведение за настаняване и престой;
- Разработване и предлагане на продуктите на туристическата и хотелската индустрия;
- Ръководство на мероприятия от туристическата индустрия на чужд език;
- Способност за критическо осмисляне и оценка на различни гледни точки при решаване на задачи и проблеми

- Способност за трансфер на знания и умения между отделните операции и подсектори в хотелиерството и туризма
- Умения за творчески подход при решаване на сложни или нестандартни казуси
- Умения за боравене с хотелски софтуер
- Умения за работа в екип
- Умения за решаване на проблеми
- Умения за аналитично интерпретиране на информация и текст
- Развитие на способността за излагане на обосновано мнение и заключение
- Умения за презентирание и общуване
- Математически и компютърни умения
- Умения за делово общуване и междуличностна комуникация
- Способност за самооценка и анализ на работата
- Способност за планиране и управление на процеса на учене
- Умения да подготвя бъдещи кадри за туристическата индустрия;
- Способност за мотивирана оценка качеството на изпълнение на дадена дейност или задача
- Способност за самостоятелно оптимизиране дейностите и процесите в хотела или туристическото звено
- Умение за планиране и разпределяне на ресурсите – материални, финансови, човешки и лични
- Умение за прилагане на нестандартни подходи и аргументирани решения

**7.3. Компетентности (по смисъла на Европейската Квалификационна характеристика, Анекс 1 към Препоръките от 2008) – „доказаната способност да се прилагат получените знания и умения и лични, социални и/или методически способности, в работни или учебни ситуации в професионалното или личното развитие“:**

**7.3.1. Самостоятелност и отговорност**

- Способност за административно управление на по-големи и по-сложни структури, включително екипи и ресурси
- Поема отговорности при вземането на решения за трудно предвидими и сложни условия
- Проявява отговорност и самостоятелност при работа във всяко звено на хотела (кухня, рецепция, ресторант, бар, хотелско домакинство, конферентни зали) или туристическата организация
- Поема отговорност за качествено осъществяване на дадена задача/дейност, проявява отговорно поведение на работното място
- Работи самостоятелно при променящи се условия, като има нагласа за отговорно поведение
- Успешно прилагане на знанията и ефективно справяне с проблемни ситуации, характерни за хотелиерския бизнес и в частност – при обслужване на госта;
- Носи отговорност както за собствената си работа, така и за работата на екипа, който ръководи
- Оценява чуждото и своето изпълнение на дадените задачи
- Активно се включва в нови инициативи на професионално ниво
- Проявява творчески подход при разработване и реализация на продукти и дейности, свързани със стратегическото и тактическото развитие на хотелиерството и туризма; прилага комплексна оценка на влиянието на множество фактори
- Ръководство и обучение на екип

**7.3.2. Компетентности за учене**

- Поемане на отговорност за продължаващо научно и професионално самоусъвършенстване
- Оценява критично собствената си подготовка и съответствие на знанията си с необходимите за професията
- Идентифицира своите образователни потребности
- Използва разнообразни начини за разширяване и актуализиране на професионалната квалификация
- Оценява необходимостта от обучение на персонала и предлага подходящи възможности, с цел повишаване ефективността на работа на цялата организация

**7.3.3. Комуникативни и социални компетентности**

- Свободно владеене и пълноценно общуване на поне един чужд език (английски)
- Компетентност за работа в екип
- Устни и писмени способности за презентирание, изложение и структурирано обяснение на дадена задача, проект, дейност
- Водене на преговори с партньори, туроператори и други;
- Осъществяване на комуникация на различни нива в туристическата организация
- Познаване и боравене с инструментите на дигиталното общуване

- Формулиране на убедителни и обосновани становища, способност да изслуша, прецени и обори аргументите на събеседниците си
- Проява на ангажираност и социална отговорност

#### *7.3.4. Професионални компетентности*

- Разпознаване и признаване на морални проблеми, етични проблеми и такива, свързани с безопасността на работното място, включително – съответстващата законова рамка и професионалния код за поведение
- Способност за предлагане на иновативни и нестандартни решения на текущи казуси
- Компетентност да борави и управлява разнородни дейности, произтичащи от сложния характер на хотелиерската индустрия
- Способност за адекватна реакция на променяща се ситуация, съобразно новите условия и прилагайки собствените знания, умения и компетентности в различен контекст
- Компетентност за работа с класифицирани данни с цел решаване на даден проблем или формулиране на предложение
- Умение за интерпретация и анализ в по-широк, интердисциплинарен контекст
- Ползване на иновативни начини за формулиране и изразяване на собствена, обществено отговорна позиция

## **8. Методи на преподаване и обучение**

Методите на обучение включват лекции със съпровождащи семинари, дискусии, демонстрации, ролеви игри, практически проучвания, производствена практика, PBL и казуси.

### Лекции

Лекциите са ефективен начин за представяне на основните познания и формиране на рамка за обучение, върху която може да се добавя нов материал. Студентите се информират за материала, включен във всяка дисциплина, чрез изготвен списък с темите, включени в нея, както и източниците на допълнителен материал (задължителни и препоръчителни). Всички членове на преподавателския състав имат за цел да представят лекционните материали по възможно най-ефективния и стимулиращ начин. Като резултат от това, се употребява софтуер за презентации, като например Microsoft PowerPoint и повечето лекционни зали са снабдени със съответното високо технологично оборудване.

За участие в учебния процес се канят и гост лектори от сферата на индустрията, както и от други образователни институции, в удобно за тях време, за да разширяват практическите и теоретични познания на студентите, осигурявайки между-предметна връзка в рамките на учебната програма.

### Консултации

Консултациите са срещи на студент, или група студенти, с лектор или лектори, и се използват по два начина в програмата:

- да обогатят покрития материал в лекциите чрез подход за решаване на проблеми, базиран на задаване на допълнителни въпроси;
- да проведат работа по отстраняване на грешки, за да се преодолеят пропуските в знанията на студентите.

### Семинари, упражнения и PBL

Семинарите включват представяне на предварително подготвена работа на студент, или студенти, пред техни колеги и лектор. Тази стратегия се използва, за да се обогатят специфични теоретични или практически понятия, както и за включване на методи за решаване на проблеми и програмата. Семинарите се използват в много дисциплини и предлагат на студентите ценен опит при формирането на умения за презентирание, като дават метод за оценяване на познанията на студентите. По време на упражненията студентите затвърждават и разширяват знанията добити по време на лекциите. При PBL семинарите студентите сами разсъждават върху казус поставен от преподавателя и си набелязват лични учебни цели, чието изпълнение докладват на следващия PBL семинар.

### Практически занятия

Практическите занятия се използват в дисциплини свързани с производствената практика на студентите в хотела и ресторанта, както и с двата им летни стажа. При тях студентите имат възможност да усъвършенстват умения си в среда, която им дава възможност за обратна връзка с член от академичния състав. Практическите занимания представляват важен преход от теорията към работното място.

### Брейнсторминг

Брейнстормингът се използва в различни дисциплини, като т.нар. мозъчната атака предизвиква студентите да мислят креативно, нестандартно, неочаквано за намиране на решение на конкретен проблем чрез формиране на списък с идеи спонтанно внесени от членовете на предварително сформирани групи.

#### Посещения на място

Посещенията в различни бизнес организации и други места се организират, за да се даде възможност на студентите да видят част от теорията, която са изучавали, приложена в практиката, на работното място в различна културна среда.

#### Примери от практиката

Примерите от практиката са учебни стратегии, които са включени в различни дисциплини; те представляват и полезно средство за оценка. Студентите се запознават с, или получават задача развият, реални или симулирани сложни проблеми, които се анализират в детайли, като се предлагат собствени решения в писмен или устен вид.

#### Самостоятелна подготовка на студентите

От студентите се очаква да поемат по-голяма отговорност към процеса на учене. Структурата на учебния план и стратегиите за преподаване са предназначени да насърчават развитието на студентите в професионален и личностен план. Насърчава се подхода за поставяне на студента в центъра на обучението чрез използване на примери от практиката, проекти и практически упражнения, улеснени от използване на допълнителни източници, като видео материали и компютърен софтуер.

### **9. Продължаване на обучението**

Учебният план на специалност „Хотелски мениджмънт“ дава възможност на студентите, завършили същото направление (3.9 Туризъм) за академична мобилност към друга специалност в по-висока ОКС в същото професионално направление за период от една допълнителна учебна година. По този начин студентите, завършили три-годишни програми към колежи (ОКС „Професионален бакалавър“, направление 3.9 Туризъм) могат да продължат и завършат обучението си в ОКС Бакалавър.

### **10. Форма на обучение и език на преподаване**

Специалността се преподава на английски и български език. Прилага се редовна форма на обучение.

### **11. Оценяване**

Изходящите целеви резултати, описани в предишния раздел, се оценяват в рамките на дисциплината чрез разнообразие от методи включващи: писмени изпити, курсови работи, есета, решаване на казуси, презентации, практически изпити, доклади.

Съответствието между образователните цели и оценъчните методи е предмет на постоянен контрол от страна на ръководителите на дисциплината, Комисията по оценяване и осигуряване на качеството, както и външни оценяващи институции.

### **12. Структура на учебната програма**

Учебният план включва 33 дисциплини даващи общетеоретична и специализираща подготовка с общ хорариум от 2350 часа и 260 ECTS кредита. Допълнително студентите могат да избират и факултативни дисциплини.

#### **12.1. Общетеоретична подготовка**

Завършилите специалността трябва да имат много добра подготовка, включваща достатъчен обем знания по: Икономика, Маркетинг и Бизнес среда, Мениджмънт, Информационни технологии, Бизнес комуникации, Изследователски методи и статистика, Счетоводство, Финанси, Управление на човешките ресурси, Предприемачество и управление на проекти. Общият хорариум на задължителните фундаментални дисциплини възлиза на 610 часа, от които 165 часа лекции и 445 часа упражнения, семинари, РВЛ-и и консултации, или 26% от общия хорариум. Макар и общетеоретични, посочените дисциплини предлагат и специализираща подготовка на студентите като включват примери и специфични теми от областта на хотелиерството.

#### **12.2. Специализираща подготовка**

Специалната подготовка на студентите се формира въз основа на задължителни и избираеми учебни дисциплини с общ хорариум от 1740 часа (74% от общия хорариум). Задължителни са: Въведение в гостоприемството и туризма, Управление на хотела, Посредници в туризма, Хотелски софтуер, Практика Хотел, Стратегически мениджмънт в хотелиерството, Управление на ресторанта, Управление на специални събития в хотела, Кариерно развитие, Сегментиране на пазара и позициониране в хотелиерството, Потребителско поведение в мултикултурна среда в хотелиерството, Дигитален маркетинг в хотелиерството, Управление на приходите в хотелиерството, Летен стаж 1 и 2, и два езика - Английски език и втори по желание.

Избираемите дисциплини са групирани в 6 модула:

- Първи модул (1 от 5 дисциплини)
  - Еко и селски туризъм
  - Спа и уелнес туризъм
  - Спортен туризъм
  - Агротуризм
  - Културен туризъм
- Втори модул (1 от 4 дисциплини):
  - Управление на хотелски вериги
  - Корпоративна социална отговорност
  - Социално предприемачество
  - Устойчиво развитие
- Трети модул (1 от 2 дисциплини)
  - Брандинг в хотелиерството и туризма
  - Електронна търговия в туризма
- Четвърти модул (1 от 2 дисциплини)
  - Финансов мениджмънт в хотелиерството
  - Управление на риска в хотелиерството
- Пети модул (1 от 5 дисциплини, като изборът се прави още през първи семестър на първи курс)
  - Английски език
  - Немски език
  - Френски език
  - Испански език
  - Руски език
- Шести модул (1 от 2 варианта на дипломен проект)
  - Предприемачески план
  - Емпирично изследване

### **12.3. Факултативна подготовка**

Факултативната подготовка на студентите от специалността се извършва паралелно с основното обучение. От предлаганите факултативни дисциплини за специалността, насочени за разширяване знанията, всеки студент има право да избира от предложените, извън включените в учебния план, по който се обучава.

- ✓ Въведение в агробизнеса
- ✓ Растениевъдство
- ✓ Управленско консултиране в агробизнеса
- ✓ Електронен бизнес в аграрния сектор
- ✓ Въведение в мултимедийните приложения и интернет
- ✓ Агротуризм
- ✓ Бизнес приложения
- ✓ Компютърни мрежи
- ✓ Трети чужд език

### **12.4. Изучавани дисциплини през четвъртата, надграждаща година, след ОКС Професионален бакалавър**

Целта на четвъртата, надграждаща на ОКС Професионален бакалавър, е да завърши и допълни професионалната подготовка на студентите, като им предостави знания и умения на по-високо ниво, което да им бъде полезно в бъдещото кариерно развитие.

Задължителните дисциплини включват: Сегментиране на пазара и позициониране в хотелиерството, Потребителско поведение в мултикултурна среда в хотелиерството, Дигитален маркетинг в хотелиерството, Управление на приходите в хотелиерството и Дипломантски семинар.

Избираемите дисциплини са групирани в два модула както следва:

- Първи модул (избор 1 от 2 дисциплини)

- Финансов мениджмънт в хотелиерството
- Управление на риска в хотелиерството
- Втори модул (избор 1 от 2 варианта за дипломен проект)
  - Предприемачески план
  - Емпирично изследване

### **13. Области на професионална реализация на завършилите студенти**

Бакалавърът по ХОТЕЛСКИ МЕНИДЖМЪНТ е подготвен да се реализира в сектори като хотелиерство, маркетинг, реклама, туристическо обслужване, резервации и настаняване. Допълнително квалификацията позволява работа в отдел „Хотелски резервации“ в туристически агенции, да представлява български или чужди туроператори в туристическата индустрия.

Придобитите знания по икономика, бизнескомуникации, хотелиерство и ресторантьорство, счетоводство и финанси, туроператорска и агентска дейност, уменията за общуване на два или три чужди езика, позволяват на завършилите специалността да започнат собствен бизнес в областта на хотелиерството, както и да заемат постове в големи и средни туристически и търговски фирми или сродни предприятия като:

- Мениджър в хотелиерската или ресторантьорската дейност;
- Маркетинг-мениджър на хотел;
- Специалист по туризъм в общинска администрация;
- Сътрудник, търговски пътник, търговски представител в сектор “Търговия” или “Туризъм”;
- Сътрудник, асистент в сектор “Маркетинг и реклама”, “Конгресен туризъм”;
- Сътрудник или завеждащ сектор “Продажби”;

Задълбочените познания от специализиращата и технологична подготовка дават възможност да се реализира и като мениджър на средно равнище в хотели и ресторанти със самостоятелни допълнителни услуги, парахотелиерство и заведения за бързо и обществено хранене и ръководител на центрове по професионално обучение в туризма.