

КОНСПЕКТ
за държавен изпит по магистърска програма
„Хотелиерски и ресторантьорски мениджмънт“

1. Съвременни тенденции в операционния мениджмънт на хотелиерски и ресторантьорски обекти.
2. Ключови стратегии за оптимизация на процесите и подобряване качеството на обслужване.
3. Основни методи за мотивация и задържане на квалифициран персонал в хотелиерството и ресторантьорството. Предизвикателства в управлението на човешките ресурси в този сектор.
4. Ключови фактори за успех при стартиране и управление на собствен бизнес в сферата на гостоприемството. Специфични рискове и възможности.
5. Маркетингови стратегии в хотелиерския и ресторантьорския бизнес.
6. Методи за управление на приходите в хотелиерството и ресторантьорството.
7. Специфики на управлението на хотелиерски и ресторантьорски вериги.
8. Основни канали за дигитална дистрибуция в хотелиерството и ресторантьорството.
9. Роля на мобилните приложения в дигиталната дистрибуция на хотелиерски и ресторантьорски услуги.

Препоръчителна литература:

1. Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2017). Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson.
2. Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2018). Foundations of Lodging Management. Pearson.
3. Davis, B., Lockwood, A., Stone, S., & Alcott, P. (2018). Food and Beverage Management. Routledge.
4. Walker, J. R. (2019). Introduction to Hospitality Management. Pearson.
5. Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2016). Operations Management. Pearson.
6. Chase, R. B., & Apte, U. M. (2017). Operations Management for Competitive Advantage. McGraw-Hill Education.
7. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage. McGraw-Hill Education.
8. Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. Kogan Page Publishers.
9. Timmons, J. A., & Spinelli, S. (2018). New Venture Creation: Entrepreneurship for the 21st Century. McGraw-Hill Education.
10. Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing. Pearson.
11. Buhalis, D. (2019). Strategic Marketing in the Hospitality and Tourism Industry. Routledge.
12. Holloway, J. C., Humphreys, C., & Davidson, R. (2009). The Business of Tourism. Cengage Learning EMEA.
13. Yeoman, I., & McMahon-Beattie, U. (2019). Revenue Management: A Practical Pricing Perspective. Palgrave Macmillan.

14. Neuhofer, F., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2012). Smart technologies for personalized experiences: a case study in the hospitality domain. *Electronic Markets*.
15. Fotis, J., Buhalis, D., & Rossides, N. (2014). Social media use and impact during the consumer journey: the case of the UK outbound holiday market. *Information and Communication Technologies in Tourism*.
16. Kim, D. Y., & Fesenmaier, D. R. (2015). Designing tourist experiences for the mobile age. *Annals of Tourism Research*.
17. Tussyadiah, I. P. (2014). Toward a theoretical framework for big data analytics in tourism. *Journal of Travel Research*.
18. Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2014). Analytics, tourism, and smart business. *Journal of Travel Research*.

**Изготвен и одобрен от катедра „Туризм“,
2025 г.**