

Факултет: ФАКУЛТЕТ ПО ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИ И МЕНИДЖМЪНТ
Катедра: МЕНИДЖМЪНТ В СЪОБЩЕНИЯТА
Професионално направление: 3.7 АДМИНИСТРАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ
Специалност: УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИ
Образователно-квалификационна степен: МАГИСТЪР

ОПИСАНИЕ НА ЛЕКЦИОНЕН КУРС

1. Наименование на курса: ОПЕРАЦИОНЕН МЕНИДЖМЪНТ
2. Код на курса: 24.1.1.0.02
3. Вид на курса: *задължителен*
4. Ниво: *магистър*
5. Година на изучаване: *първа*
6. Семестър: *първи*
7. Брой кредити: *6*
8. Име на лектора: *проф. д-р Миглена Темелкова*
9. Резултати от обучението за дисциплината:

Целта на курса е да даде на студентите в систематизиран вид познания и практически умения, необходими за проектиране и прилагане на решения за оперативно управление на дейността (управление на операциите) при организации, предоставящи технологично базирани услуги (телекомуникации, информационни технологии, банкиране, застраховане и др.). Особено внимание се обръща на управленския аспект – вземане на решения, планиране на ресурси, управление на качеството, оптимизиране на процеси и др.

Студентите, приключили обучението си, трябва да придобият:

Основни знания за оперативното управление на дейността (управление на операциите), съобразени със спецификата на дейността на конкретни организации.

Практически умения за използване на приложен софтуер за реализиране на практика на работни решения за оперативно управление на дейността (управление на операциите), съобразени със спецификата на дейността на конкретни организации, предоставящи технологично базирани услуги.

Компетенции: След приключване на курса студентите, успешно завършили курса, трябва да са усвоили оперативно управление на бизнес организации, предоставящи технологично базирани услуги - планиране на дейността; оперативно управление на качеството; управление на логистични вериги и мрежи при предоставяне на технологично базирани услуги.

10. Начин на преподаване:

Начинът на преподаване е в лекционна форма и практически занятия.

11. Предварителни изисквания:

Студентите следва да имат задълбочени познания в областта на организацията и управлението на услугите, мениджмънта, маркетинга, логистиката, счетоводството. От значение са знанията придобити по дисциплините, организация на телекомуникационните услуги, икономика на съобщенията, основи на управлението, фирмено управление, основи на маркетинга, логистика в съобщенията, счетоводство на предприятието, управленски информационни системи, е-бизнес.

12. Съдържание на курса:

Същност, специфика и характеристики на технологично базираните услуги. Процес на създаване и предоставяне на технологично базирани услуги. Операционна стратегия на бизнес организациите, предоставящи технологично базирани услуги. Тоталният мениджмънт на качеството като основа на операционния мениджмънт. Управление и прогнозиране на търсенето на технологично базирани услуги. Планиране на капацитета на бизнес системи при предоставяне на технологично базирани услуги. Управление на хода на процеса за предоставяне на технологично базирани услуги. Бизнес системи от тласкащ и изтеглящ тип. Диспечирание на текущата дейност при предоставяне на технологично базирани услуги. Управление на резултатността на организационната дейност. Процес на непрекъснато усъвършенстване на бизнес процесите. Методи за симулация и оптимизация на бизнес процесии. Процес на проектиране на бизнес системи за предоставяне на технологично базирани услуги. Процес на следпродажбено обслужване на потребители на технологично базирани услуги.

13. Библиография:

Основна литература:

1. Недялков, А., (2012). Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе.
2. Димков, Св., (2013) Качество на обслужване при технологично базирани услуги, София.

Допълнителна литература:

1. Slack, N. (2015). Operations strategy. John Wiley & Sons, Ltd.
2. Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2010). Operations management. Pearson Education.

14. Методи и критерии на оценяване:

Оценяването на знанията се извършва по точкова система. Изпитът има формата на тест, който включва три части: 10 истинни или грешни твърдения (да/не); 10 затворени въпроса с един верен отговор; два отворени въпроса (дефиниция и кратко определение), по един от лекциите и упражненията. Верен отговор в първата част носи една точка; верен отговор във втората част носи 2 точки; завършена дефиниция в третата част – 5 точки; завършено определение в третата част – 5 точки; непълна дефиниция в третата част – 3 точки; непълно определение в третата част – 3 точки; вярна информация в дефиницията в третата част – 2 точки; вярна информация в определението в третата част – 2 точки; Отличен (6) на курсовата работа – 12 точки; Много добър (5) на курсовата работа – 10 точки; Добър (4) на курсовата работа – 8 точки; Среден (3) на курсовата работа – 6 точки.

Отличен (6) - за много добро познаване на информационните източници, задълбочено овладени ключови и допълнителни знания и умения, осмислено и правилно разбиране на материята, умения за решаване на сложни задачи, собствено мислене и аргументиране. Получава се при 41-50 точки от изпита.

Мн.добър (5) - за много добре овладени ключови и допълнителни знания, осмислено и правилно разбиране на материята, умения за прилагане на наученото при сложни казуси и задачи. Получава се при 36-40 точки от изпита.

Добър (4) - за овладени ключови и допълнителни знания за решаване на казуси и задачи, но без да ги развие до самостоятелно мислене. Получава се при 31-35 точки от изпита.

Среден (3) - за овладени ключови знания и решения на прости задачи. Получава се при 26-30 точки от изпита.

15. Език на преподаване: *български*