

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: ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ УСЛУГИТЕ
2. Код на курса: 24.1.2.0.06
3. Вид на курса: *задължителен*
4. Ниво: *магистър*
5. Година на изучаване: *първа*
6. Семестър: *втори*
7. Брой кредити: 6
8. Име на лектора: *проф. д.ик.н Росица Чобанова*
9. Резултати от обучението за дисциплината:

Целта на курса е да даде на студентите в систематизиран вид познания за съвременното информационно обслужване на различни видове пощенски и телекомуникационни услуги и неговата промяна в резултат на бързото развитие на ИКТ. Специален фокус на курса са проблемите на администрирането и управлението на информационното обслужване на услугите.

Студентите, приключили обучението си, трябва да придобият:

Основни знания за технологическото, икономическото и статистическото определяне на съвременните услуги, както и за управлението на тяхното информационно обслужване.

Практически умения за използване на приложен софтуер за реализиране на практика на работни решения за информационно подпомагане на процеса на предоставяне на технологично базирани услуги, съобразени със спецификата на извършвани на конкретни обслужващи дейности.

Компетенции: След приключване студентите, успешно завършили курса, трябва да са усвоили методи, средства и практики за информационно обслужване на дейности съобразно спецификата на телекомуникационните и пощенски услуги.

10. Начин на преподаване:

Начинът на преподаване е в лекционна форма и практически задачи.

11. Предварителни изисквания:

Студентите следва да имат задълбочени познания в областта на управленските информационни системи и мениджмънта. От съществено значение са знанията придобити по дисциплините основи на информатиката, информационни технологии и бази от данни, основи на управлението, управленски информационни системи.

12. Съдържание на курса:

Курсът характеризира обектите на информационно обслужване като предоставя знания за нормативно определените видове услуги, техните основни и специфични характеристики в ЗДДС, НСИ и МТС. Студентите се запознават с модифицирането на ценообразуването в сферата на услугите, спецификата на ценообразуване на нетърговските услуги, особеностите на дистрибуцията в сферата на услугите, както и на важните разлики между услуги и стоки. Специален акцент се поставя върху

международната търговия с услуги и правилата за осъществяването ѝ. След това се открояват характеристиките на съвременното информационно обслужване като тенденциите в бързото развитие на ИКТ се свързват с прерастването на информационното обслужване като основа на нов тип икономика – информационната. Акцентира се върху значението на мрежите и проблемите на управлението на информационното обслужване. Студентите се запознават с проблемите на формиране на политика в областта на информационното обслужване. Разглежда се информационното обслужване в сферата на ИТ технологиите и основни сертификати като ITSM и ITIL.

13. Библиография:

Основна литература:

1. Class, P. Management Information Systems. Brelly, 2014.
2. Evans, E., Alire, C. Managing Basic for Information Professionals. Ala, 2013.
3. Hirsch, S. Information Service Today: An Introduction. Rowman, 2015.
4. Lombardozzi, C. Learning Environments by Design. Assoc. for Talent development, 2013.
5. Verma, P. Service Integration. Serv Publishing, 2015.

Допълнителна литература:

1. Cassel, K., Hiremath, U. Reference and Information Services. Ala, 2012.
2. Laudon, K., Laudon, J. Management Information Systems. Pearson, 2013.
3. McKnight, W. Information Management. Morgan Kaufmann, 2013.
4. Van Haren Publishing. Metrics for Service Management. Van Haren Publ., 2012.

14. Методи и критерии на оценяване:

Курсът завършва с изпит, но се взимат под внимание и оценка на представяне на поставена задача за самостоятелна работа.

Изискванията при формиране на оценката по шестобалната система са:

Отличен (6) – за 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 на решенията.

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.

Добър (4) – за овладени ключови и допълнителни знания за решаване на казуси и задачи, но без да може да ги развие до самостоятелно мислене.

Среден (3) – за усвоени ключови знания и решения на типови задачи.

Крайната оценка се формира, както следва (Таблица 1.):

Таблица 1.

	Компонент	Макс.точки
1	Оценка по време на семестъра	20
2	Изпит	40
	Крайна оценка:	0,1*60 = 6

15. Език на преподаване: български