

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: УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГИТЕ

2. Код на курса: 87.1.2.2.11

3. Вид на курса: задължителен

4. Ниво: магистър

5. Година на изучаване: първа

6. Семестър: втори

7. Брой кредити: 3

8. Име на лектора: доц. д-р Пламен Павлов

9. Резултати от обучението за дисциплината:

Целта на курса е студентите да изучат и да могат да прилагат подходите, методите и техническите средства за анализ, моделиране и прилагане в управлението на качеството и в съответствие със своите потребности и интереси да придобиват нови знания и възможности в тази предметна област.

Студентите, приключили обучението си по дисциплината, трябва да придобият:

Основни знания за предмета, обхвата, съдържанието и същността на управлението на качеството в областта на услугите, за същността и спецификата на управленските на качеството за постигане на ефективни бизнес резултати.

Практически умения за внедряване на принципите за управление на качеството във всичко - идея, проект и продукт.

Компетенции: След приключване на курса студентите трябва да са усвоили познания и да са добили практически опит за включване в цялостната стратегия на фирмите на една нова компонента, а именно внедряването на принципите на управление на качеството.

10. Начин на преподаване:

Начинът на преподаване е в лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. Акцентът е поставен на фундаменталните въпроси на стандартите за управление на качеството, като в учебните занятия се използва мултимедия.

11. Предварителни изисквания:

Студентите следва да имат задълбочени познания по Услуги по управленско консултиране Маркетинг в социалните мрежи и on-line услуги, включени в учебния план на специалността.

12. Съдържание на курса:

В дисциплината се акцентира на основни въпроси, които са в ползрението на съвременните ръководители и техните сътрудници работещи в областта на управление на качеството. В резултат на това трябва да се познават подходите, методите и техниките за управление на качеството, без които нито една бизнес система не може да функционира ефективно.

Учебната дисциплина Управление на качеството на услугите е допълваща и изключително полезна дисциплина включваща целия цикъл и познание по качеството в индустрията, услугите, стандартите, фирмени нормали и др.

13. Библиография:

Основна литература:

1. Димков, Св. Качество на обслужване при технологично базирани услуги, София: Авангард Прима, 2012.
2. Дюкенджиев, Г., Йорданов, Р. Контрол и управление на качеството, Издателство Софтрейд, София, 2008.

3. Недялков, А. Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, Издателство „Примакс“, ISBN 978-954-8675-41-3, 2012.
4. Петков, Ал., Недялков, А. Интегрирани системи за управление, Издателство БРМ при ФБМ, Русе, 2015.
5. Станимирова, М. Управление на качеството. Издателство Наука и икономика, Икономически университет - Варна, 2015.

Допълнителна литература:

1. Дюкенджиев Г., Р. Йорданов «Управление на качеството», «Софттрейд», С. 2012.
2. Ишикава К, Тотално управление на качеството в Япония, ИК "Хр. Ботев", София, 1994
3. Рибов М., „Системи за качество”, Ун. Изд. „Стопанство”, С. 2010.

14. Методи и критерии на оценяване:

Методът на преподаване е в лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. Акцентът е поставен на ключови въпроси на основи на управлението и се използва мултимедия. На студентите се поставят задачи за самостоятелна работа по основи на управлението. Резултатите от упражненията се оформят, съобразно точкова система. Текущият контрол се извършва под формата на тестове, казуси и практически задачи. Провеждането на занятията се контролира чрез проверка на резултатите на студентите, съобразно предварително оповестени критерии. Под внимание се взема активността на всеки студент, персоналният и колективният му принос в заданията. Студентите получават завърка след успешно участие в семинарните занятия през семестъра, а минимални изисквания за присъствие и работа е поне 60 % от времето, за което се правят тестове, казуси и практически задачи, поставени от лекторите. Дисциплината завършва с текуща оценка. Отчита се индивидуалната и екипна работа на студента през семестъра - текущ контрол по време на лекции и семинарни занятия. Оценката по дисциплината се оформя чрез точкова система, максималният брой точки, който студентите могат да получат е 100 (вж. табл. 1). Те се образуват от едно практическо задание, разработвано в екип от няколко студента, възложено от лектора на курса (съобразно теми от конспекта) и две задания в семинарите – презентация на курсова работа (по избор на студента от зададени направления, т.е. теми по конспект) и практика за усвояване на знания. С оценката, която е образувана от получения сбор от точки (от лекции и упражнения), т.е. с текущ контрол, студентът се оформя според предварително оповестени критерии. Формирането на текуща оценка в курса на обучение е съобразно получени точки и подредбата им по шестобалната система, дадено в Таблица 1.

Таблица 1.

Брой точки	Оценка по шестобалната система
0 – 20	Слаб 2 (F)
20 – 39	Слаб 2 (FX)
40 – 49	Среден 3,00 (E)
50 – 59	Среден 3,00 (D)
60 – 69	Добър 4,00 (C)
70 – 84	Мн. добър 5,00 (B)
85 – 100	Отличен 6,00 (A)

15. Език на преподаване: *български*