

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: ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ И АДМИНИСТРИРАНЕ

2. Код на курса: 24.2.2.2.19

3. Вид на курса: избираем

4. Ниво: магистър

5. Година на изучаване: първа

6. Семестър: втори

7. Брой кредити: 3

8. Име на лектора: доц. д-р Лиан Неделчев

9. Резултати от обучението за дисциплината:

Целта на курса е да даде на студентите в систематизиран вид основни познания в областта на управлението на електронните услуги.

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

Основни знания за същността и спецификата на администриране на електронни услуги; жизнения цикъл на услугите; концепциите, методите и подходите при управление на високотехнологични електронни услуги; бизнес процесите при предоставяне на тези услуги.

Практически умения за проектиране на операционни стратегии и успешното им прилагане в бизнес практиката на организациите, предлагащи високотехнологични електронни услуги, както и умения за прилагане на методи и средства при решаване на аналитични, методически и практически задачи и казуси от реалната стопанска практика, свързани с цялостното управление на предоставянето на електронни услуги.

Компетенции: След приключване на курса студентите, трябва да са усвоили концепциите и подходите за администриране на електронни услуги, както и начинът за проектиране на операционни стратегии, тяхната специфика и институционализиране.

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 електронните услуги и приложението им за администриране. В учебните занятия се използва мултимедия.

11. Предварителни изисквания:

Студентите следва да имат познания в областта на управлението на услуги. От съществено значение са знанията придобити по дисциплините Управление на операциите в услугите, Цифрови технологии в управлението на услуги, Маркетинг в социалните мрежи и on-line услуги.

12. Съдържание на курса:

Същност, особености и класификация на електронните услуги. Характеристики на електронни услуги. Характеристики на организациите, предоставящи електронни услуги. Функции и процеси, включени в жизнения цикъл на електронните услуги. Разработване на електронни услуги. Концепции за управление на електронни услуги. Технологични концепции. Концепции за бизнес мениджмънт. Операционна стратегия при предоставяне на електронни услуги. Фактори и етапи на разработване. Методи за администриране на електронни услуги: Класификация и особености. Подходи при управление на електронни услуги – системен и процесен подход и тяхната интеграция. Управление на бизнес процеси при електронни услуги.

13. Библиография:

Основна литература:

1. Николов, Г. Електронни услуги в регионалното развитие, ИК – УНСС, 2016.

2. Недялков, А. Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, Издателство „Примакс“, ISBN 978-954-8675-41-3, 2012.
3. Петков, Ал., Недялков, А. Интегрирани системи за управление, Издателство БРМ при ФБМ, Русе, 2015.
4. Димков, Св. Качество на обслужване при технологично базирани услуги, София: Авангард Прима, 2012.
5. Ernest Brewster, Richard Griffiths, Aidan Lawes, John Sansbury. IT Service Management: A guide for ITIL Foundation Exam candidates 2nd Edition, Kindle Edition, 2012.
6. Chulhyun Kim, Jeong-Hwan Jeon and Moon-Soo Kim. Identification and Management of opportunities for technology-based services: a patent-based portfolio approach, Innovation: Management, Policy & Practice, 2015.

Допълнителна литература:

1. Ангелов, К. Мениджмънт. Издателство на Технически университет – София, 2011.
2. E-services (06.01.2019) <https://en.wikipedia.org/wiki/E-services>

14. Методи и критерии на оценяване:

Методът на преподаване е в лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. В учебните занятия се използва мултимедия. Практическите упражнения се провеждат посредством решаването на аналитични задачи и практически казуси с помощта на програмни продукти. Студентите надграждат теоретичните си знания като участват в групов динамичен процес и учат на база преживян опит. Използва се контролна карта, отразяваща присъствията и постигнатите резултати в груповия динамичен процес. Студентите получават заверка на дисциплината при условие, че имат не по-малко от 50% посещения на лекционните занятия и максимум 2 пропуснати практически занятия. Постигането на поставената цел на обучението се контролира чрез провеждане на текущ контрол под формата на тест. Оценката се формира чрез точкова скала, като се взема предвид участието в практическите упражнения, и индивидуалната работа на студента през семестъра.

Окончателната оценка по дисциплината се формира на базата на точкова система, като максималният брой точки, които студентите могат да получат е 100. Те се формират от следните дейности:

- Оценка в процеса на обучение – 50 точки (разработен проект);
- Успешно решаване на писмен тест – 50 точки.

Тестът по дисциплината се състои от 15 затворени въпроса, като въпросите имат само по един верен отговор и 2 отворени въпроса. За всеки верен отговор на затворените въпроси се дават по 2 точки, а за всеки грешен отговор се дават по 0 точки. Получаването на точките на отворените въпроси, е както следва: перфектно разработен - 10 точки, изчерпателно разработен - 8 точки, неизчерпателно разработен - 6 точки, задоволително разработен - 4 точки, незадоволително разработен - 2 точки и невярно разработен - 0 точки.

Формирането на крайната оценка е на базата на получените точки, като съответствието между броя точки и оценката по шестобалната система е дадено в Таблица 1.

Таблица 1.

Брой точки	Оценка по шестобалната система
0 - 30	Слаб 2 (F)
31 - 40	Слаб 2 (FX)
41 - 50	Среден 3,00 (E)
51 - 60	Среден 3,00 (D)
61 - 70	Добър 4,00 (C)
71 - 80	Мн. добър 5,00 (B)
81 - 100	Отличен 6,00 (A)

15. Език на преподаване: *български*