

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: ВИРТУАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕСА

2. Код на курса: 24.2.2.2.20

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 и оценката на качеството на виртуални технологии в бизнеса.

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

Основни знания за същността и спецификата на анализа и контрола при управлението на виртуални технологии; за основните модели за оценка на качеството на виртуалните технологии в сферата на услугите, както и с концепцията “Quality of Experience”.

Практически умения за анализ на бизнес процеси и подходи за планиране на управлението на виртуални технологии в бизнеса с услуги; за определяне на качеството на тези технологии на базата на ясно дефиниран набор от показатели.

Компетенции: След приключване на курса студентите, трябва да са усвоили концепциите и подходите за управление на виртуални бизнес технологии, както и начинът за оценка на качеството на виртуалните технологии и услуги.

10. Начин на преподаване:

Начинът на преподаване е в лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. Акцентът е поставен на ключовите въпроси на приложението на виртуалните технологии в бизнеса с услуги. 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:

Модели на бизнес процеси при предоставяне на услуги, базирани на виртуални технологии: eTOM, ITIL, Zachman, TOGAF и COBIT модел. Управление на виртуалните технологии: Комплексен, мултипликационен, програмно-целеви и икономически подход. Планиране на непрекъснато усъвършенстване на виртуалните услуги. Реализиране и анализ на управлението на виртуални технологии и услуги. Система от показатели за анализ: икономически, технически, екологични и социални показатели. Контрол на управлението на виртуални технологии и услуги. Структура, форми и методи за контрол. Качество на обслужване при виртуалните технологии и услуги. Същност, елементи и икономически аспекти на качеството. Съвременни модели за управление на качеството на виртуалните технологии и услуги: интегрирани йерархични модели. Почувствано качество на обслужване при виртуалните технологии и услуги. Същност на концепцията “Quality of Experience”.

13. Библиография:

Основна литература:

1. Chulhyun Kim, Jeong-Hwan Jeon & Moon-Soo Kim. Identification and Management of opportunities for technology-based services: a patent-based portfolio approach, Innovation: Management, Policy & Practice, 2015.
2. Технологии за бизнеса: Мобилни облаци, умни аксесоари и виртуални работни места (01-03-2016)
https://www.capital.bg/specialni_izdaniia/tehnologii_za_biznesa/2016/03/01/2712182_mobilni_oblaci_umni_aksesoari_i_virtualni_rabotni_mesta/
3. Ernest Brewster, Richard Griffiths, Aidan Lawes, John Sansbury. IT Service Management: A guide for ITIL Foundation Exam candidates 2nd Edition, Kindle Edition, 2012.
4. Sara Sandström. Technology-based service experiences - A study of the functional and emotional dimensions of telecom services. Karlstad University Studies 2008.
5. Петков, Ал., Недялков, А. Интегрирани системи за управление, Издателство БРМ при ФБМ, Русе, 2015.

Допълнителна литература:

1. MIT Technology Review: 50 Smartest Companies (March 2019)
<https://www.technologyreview.com/lists/companies/2017/?sort=years#sort>
2. Димков, Св. Качество на обслужване при технологично базирани услуги, София: Авангард Прима, 2012.
3. Недялков, А. Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, Издателство „Примакс“, ISBN 978-954-8675-41-3, 2012.

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*