

**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:** УЧЕНЕ И РАЗВИТИЕ НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ В СЕКТОРА НА УСЛУГИТЕ

**2. Код на курса:** 24.3.2.2.21

**3. Вид на курса:** факултативен

**4. Ниво:** магистър

**5. Година на изучаване:** първа

**6. Семестър:** втори

**7. Брой кредити:** 3

**8. Име на лектора:** доц. д-р Велислава Николаева

**9. Резултати от обучението за дисциплината:**

*Целта на курса е да запознае студентите със спецификите на организациите в сектора на услугите и да формира у тях преносими знания и компетенции за управлението на този вид бизнес.*

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

*Основни знания за особеностите на предприятията от сектора на услугите, тяхното видово многообразие и значение за икономическото развитие.*

*Практически умения за управление на организации от сектора на услугите.*

*Компетенции:* След приключване на курса студентите, трябва да са усвоили техники, тактики и стратегии за управлението на организации от сектора на услугите, които да могат успешно да прилагат в практиката.

**10. Начин на преподаване:** директно

**11. Предварителни изисквания:**

Необходими предварителни знания по дисциплините: Взаимоотношения с клиенти в сектора на услугите, Коучинг и менторство на човешките ресурси.

**12. Съдържание на курса:**

Среда и предпоставки за развитие на услугите. Природа на услугите. Предпоставки за развитие на сектора на услугите. Среда и възможности за устойчиво управление на сектора на услугите. Видове услуги. Регламентация на бизнеса с услуги. Национална политика в сектора на услугите. Основни процеси в организациите в сектора на услугите. Релацията „персонал-услуги“ в организациите от сектора на услугите. Основни политики и стратегии при управлението и развитието на организациите в сектора на услугите. Потенциал за самообучаваща се организация в сектора на услугите. Системен подход при управлението на операциите с услуги. Особенности на процесите на обслужване на клиенти – подходи за анализ, планиране и управление. Инструментариум за развитие и усъвършенстване на процесите по предоставяне на услуги. Инструмент „5S“ за организация и управление на работното място. Lean – концепция и приложимост в бизнеса с услуги. Техники и подходи за анализ на процеси и избягване на грешки при предоставяне на услуги. Същност и специфика на маркетинговия микс за услуги. Традиционен и разширен маркетингов микс за услугите. Жизнен цикъл на услугата.

**13. Библиография:**

*Основна литература:*

1. Йоргова, Ю. Изследване на процесите на обслужване в операциите на услуги. Изд. БСУ, Бургас, 2015.
2. Йоргова, Ю. Управление на услуги – ръководство за упражнения. Изд. БСУ, Бургас, 2017.

3. Радев, Н. Предприемачество и социални услуги. Изд. Св. Св. Кирил и Методий, София, 2011.
4. Сланчева-Банева, В. Основи на маркетинга на услугите. Изд. Рива, София, 2014.
5. Тодоров, Л. Съвременни модели за оценка на бизнеса. Изд. Нова Звезда, София, 2014.
6. Wirtz, J. et al. Essentials of Services Marketing, -2. ed., Singapore: Pearson Ed., 2013.

*Допълнителна литература:*

1. Славова, И. Бизнес стратегии, планове, бюджети. Изд. Сиела, София, 2011.
2. Коноплева Н. Сервисология: Человек и его потребности. Изд. Флинта, Москва, 2008.
3. Господинова, С. Секторът на услугите в създаването на брутната добавена стойност в българската икономика. Сп. Известия на ИУ-Варна, бр.4, стр. 88-101, Варна, 2010.
4. Palmer A. Principales of Services Marketing. McGRAW-HILL, 2008.

**14. Методи и критерии на оценяване:**

Дисциплината завършва с текуща оценка върху аналитичната дейност и активността на студентите в хода на учебния процес. За определянето на оценката по дисциплината се използва точкова система, която позволява оценка на резултатите на студентите и която в края на учебния курс се трансформира в оценка.

Скала за определяне на комплексната оценка по дисциплината (Таблица 1):

Таблица 1.

<b>Общ брой точки</b>	<b>Оценка</b>
По-малко от 30	2F
30-39	2FX
40-49	3E
50-59	3D
60-79	4C
80-99	5B
100-120	6A

**15. Език на преподаване:** *български*