

Факултет: ФАКУЛТЕТ ПО ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИ И МЕНИДЖМЪНТ
Катедра: МЕНИДЖМЪНТ В СЪОБЩЕНИЯТА
Професионално направление: 3.7. АДМИНИСТРАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ
Специалност: МЕНИДЖМЪНТ В ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИТЕ И ПОЩИТЕ
Образователно-квалификационна степен: БАКАЛАВЪР

ОПИСАНИЕ НА ЛЕКЦИОНЕН КУРС

1. Наименование на курса: ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННИТЕ УСЛУГИ

2. Код на курса: 47.1.4.4.29

3. Вид на курса: задължителен

4. Ниво: бакалавър

5. Година на изучаване: втора

6. Семестър: четвърти

7. Брой кредити: 6

8. Име на лектора: гл. ас. д-р Гергана Димчева

9. Резултати от обучението за дисциплината:

Целта на курса е да даде на студентите в систематизиран вид знания за: същността и особеностите на организациите за телекомуникационни услуги; структурата на бизнес процесите, които протичат в организациите от сферата на телекомуникационните услуги; заинтересовани страни и проектна дейност; социално отговорни и етични практики, взаимоотношенията на организациите за телекомуникационни услуги с клиенти и тяхната удовлетвореност, и др.

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

Основни знания за особеностите на организациите за телекомуникационните услуги.

Практически умения: надграждане на понятийния апарат, свързан с дисциплината Организация и управление на телекомуникационните услуги със задачи взети от реалната практика.

Компетенции: Студентите, приключили обучението си по дисциплината, трябва да могат свободно да боравят с понятийния апарат, свързан с различните видове телекомуникационни услуги и организациите за тяхното предоставяне, както и структурата на бизнес процесите, които протичат в тях и да разбират особеностите при практическото им осъществяване.

10. Начин на преподаване:

Начинът на преподаване: Обучението по дисциплината се извършва под формата на лекции и семинарни упражнения, провеждане на дискусии, решаване на задачи, тестови въпроси и практически казуси.

11. Предварителни изисквания:

Студентите следва да имат задълбочени познания в областта на: Аналитична микроикономика, Основи на управлението I и II част, Динамична макроикономика, Основи на операционното управление, Икономика на съобщенията, Основи на телекомуникациите (Мрежи за мобилни комуникации), Аутсорсинг в съобщенията, Краудсорсинг в съобщенията, Основи на публичната администрация, Местно управление и самоуправление, Конвенционално и дигитално фирмено управление, Управление на бизнес процеси.

12. Съдържание на курса:

В дисциплината се разглеждат актуални теми като: Организации за телекомуникационни услуги; Очаквания и бизнес интереси на заинтересованите страни при предлагане на телекомуникационни услуги; Проектна дейност на организациите за телекомуникационни услуги; Диагностициране на пазара на организациите за телекомуникационни услуги; Възможности за конкурентно предимство на организациите за телекомуникационни услуги; Взаимоотношения на организациите за телекомуникационни услуги с клиентите; Корпоративна социална отговорност на организациите за телекомуникационни услуги и др. актуални проблеми от областта на телекомуникациите.

13. Библиография:

Основна литература:

1. Пенчева, Е., И. Атанасов, Мобилни мрежи – II част, Технически университет – София, 2007.
2. TM Forum, Relationship to ITIL, 2016, <http://www.tmforum.org/RelationshiptoITIL/11744/home.html>
3. Kimberlee Leonard, What Are the Stakeholders' Roles in a Company? 2018. <https://smallbusiness.chron.com/stakeholders-roles-company-25029.html>
4. TM Forum, Business Process Framework (eTOM), 2016, <https://www.tmforum.org/resources/suite/gb921-business-process-framework-etom-r16-0-1/>
5. Петкова, М., Основи на телекомуникационните мрежи - книга първа, Нов Български Университет, 2006.
6. Найденов, Н., Недялков, А., Управление на операциите, Русе, 2009.
7. Технологии и комуникации, Информационни системи и комуникации, мрежи и преносни среди, телекомуникации и информатика, http://techs-mobile.blogspot.bg/2010/12/blog-post_13.html
8. Закон за електронните съобщения, www.crc.bg
9. <http://www.businessdictionary.com/definition/stakeholder.html>
10. AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) 2015, <http://www.accountability.org/>
11. <https://www.projectmanager.com/blog/what-is-a-stakeholder>
12. <https://study.com/academy/lesson/what-is-a-stakeholder-in-business-definition-examples-quiz.html>
13. ITU-T E-series Recommendations, Overall network operation, telephone service, service operation and human factors, 2016, <http://www.itu.int/ITU-T/2001-2004/com02/e-series.html>
14. Difference Between Internal and External Stakeholders <https://keydifferences.com/difference-between-internal-and-external-stakeholders.html>
15. Андерсен, Е., Груде, Кр., Хауг, Т., Сфокусирано Управление проект, Издателско търговски дом ГРАНД, Москва, 2006.

Допълнителна литература:

1. Podhradský P., J. Dúha, P. Trúchly, J. Blichár, NGN (Next Generation Networks) – Selected Topics, Czech Technical University in Prague, Improved, Czech Republic, 2016 http://techpedia.eu/modules/improvet/download/C1EN/NGN_Selected_Topics.pdf
2. Intelligent Network (IN), Web ProForum Tutorials, International Engineering Consortium, 2015, <http://www.disco.unimib.it/upload/in1.pdf>
3. Internet of Things: An Overview, Understanding the Issues and Challenges of a More Connected World, Internet Society, 2015 <http://www.internetsociety.org/sites/default/files/ISOC-IoT-Overview-20151221-en.pdf>
4. OpenScape Contact Center Enterprise - Empowered To Drive First-Contact Resolution, Unify, 2013 https://www.unify.com/us/~/_/media/internet-2012/documents/data-sheet/OpenScape_Contact_Center_Enterprise.pdf
5. LTE networks for public safety services, Nokia Networks white paper, Nokia Solutions and Networks, 2014 <http://resources.alcatel-lucent.com/asset/200168>
6. Voice and Video calling over LTE, Ericsson White Paper, Ericsson AB, 2014 <https://www.ericsson.com/res/docs/whitepapers/wp-voice-and-video-calling-over-lte.pdf>
7. EIMS - Interactive Voice Response System, EIMS, 2015 <http://www.redoxtechnologies.com/pdfs/EIMS-%20IVRS.pdf>
8. Meyers, J, How the Convergence of IT and OT Enables Smart Grid Development, Schneider Electric White Paper, 2013 http://cdn.iotwf.com/resources/10/How-the-Convergence-of-IT-and-OT-Enables-Smart-Grid-Development_2013.pdf

14. Методи и критерии на оценяване:

На студентите се поставят задачи за самостоятелна работа. Резултатите от упражненията се оформят, съобразно точкова система. По време на семестъра се провежда текущ контрол, който е под формата на тест. 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 заверка 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.

Изпитът преминава под формата на тест върху теоретичния материал, като под внимание се взема и активността на студентите по време на самия обучителен процес през семестъра. Отчита се индивидуалната и екипна работа на студента през семестъра - текущ контрол по време на лекции и семинарни занятия.

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*