

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: АНТИКРИЗИСНО УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗНЕСА С УСЛУГИ

2. Код на курса: 24.1.4.4.39

3. Вид на курса: задължителен

4. Ниво: магистър

5. Година на изучаване: втора

6. Семестър: четвърти

7. Брой кредити: 3

8. Име на лектора: доц. д-р Ивайло Стоянов

9. Резултати от обучението за дисциплината:

Целта на курса е да даде на студентите в систематизиран вид основни (фундаментални) познания в областта на антикризисното управление на бизнеса с услуги.

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

Основни знания за подготовката и управлението при кризи в бизнеса с услуги.

Практически умения за управление при кризи, прилагане на необходимите инструменти, стратегии и тактики в бизнеса с услуги.

Компетенции: След приключване на курса студентите трябва да са усвоили знания за антикризисно управление на бизнеса с услуги.

10. Начин на преподаване:

Начинът на преподаване е в лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. Акцентът е поставен на фундаментални въпроси на антикризисното управление на бизнеса с услуги като в учебните занятия се използва мултимедия.

11. Предварителни изисквания:

Студентите следва да имат задълбочени познания по Лидерски стилове в организации от нематериалния сектор, Услуги по управленско консултиране, Управление на малкия бизнес с услуги, Психология на управлението, Взаимоотношения с клиенти в сектора на услугите, Управление на промяната в сектора на услугите, Киберсигурност в сектора на услугите, Трансфер на технологии в сектора на услугите, Услуги по управление на риска, Бизнес лидерство в сектора на услугите.

Курсове, ползващи дисциплината са Управление на конфликтите в организации от нематериалния сектор, Студентски практикуми в организации с телекомуникационни и пощенски услуги.

12. Съдържание на курса:

В дисциплината се разглеждат теми концептуалната визия на антикризисното управление, стратегия и тактика в условията на кризи, подготовка за промяна в условията на кризи, управление на промяната в условията на кризи, управление на човешкия фактор в условията на кризи, проблеми и успехи на антикризисното управление.

13. Библиография:

Основна литература:

1. Кузманова, М. Антикризисно управление. Изд. Център на УНСС, 2015.
2. Phelps, R. Crisis Management. Chandi Media, 2018.
3. Pursiainen, C. The Crisis Management Cycle. Routledge, 2017.
4. Wheeler, A. Crisis Communications. Emerald Publishing, 2018.

Допълнителна литература:

1. Burton, J., Pearson, Y. Crisis Communication and Crisis Management. Sage, 2016.
2. Kooor-Misra, S. Crisis Management. Sage, 2018.

3. Saleh, Y. Crisis Management. Mill City Press, 2016.

14. Методи и критерии на оценяване:

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, максималния 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*