

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:** СТУДЕНТСКИ ПРАКТИКУМ В ОРГАНИЗАЦИИ С ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ
- 2. Код на курса:** 24.2.4.4.42
- 3. Вид на курса:** *избираем*
- 4. Ниво:** *магистър*
- 5. Година на изучаване:** *втора*
- 6. Семестър:** *четвърти*
- 7. Брой кредити:** 3
- 8. Име на лектора:** *проф. д-р Миглена Темелкова, доц. д-р Ивайло Стоянов, гл. ас. д-р Анна Оцетова, гл. ас. д-р Гергана Димчева*
- 9. Резултати от обучението за дисциплината:**

Студентският практикум в организации с пощенски услуги е важна и неделима част от цялостния учебен процес. Практикумът е завършващ етап в процеса на обучение на студентите от специалност „Управление на услуги“ във Висше училище по телекомуникации и пощи.

Всеки студент от професионално направление 3.7. “Администрация и управление” ОКС “магистър” провежда студентски практикум в областта на телекомуникационните или пощенските услуги, затвърждаващ и обогатяващ теоретичните знания, придобити във Висшето училище. Студентският практикум се провежда под ръководството на преподавател от професионалното направление, пряко ангажиран с провежданя практикум. Преподавателят задава на студента въпроси за проучване по време на практикума. На базата на тези въпроси и натрупаният опит по време на практикума, всеки студент разработва доклад за проведения практикум.

Предвидено е практикумът да се провежда през 4-ти семестър от обучението. Неговата цел е да повиши ефективността на подготовката на студентите в отговор на нарастващите трудови изисквания в сектор пощенски услуги. Практикумът повишава адаптивността на студентите към съвременните изискванията на пазара на труда в сектора, и стимулира личния им, творческия и професионалния потенциал.

Акцентът е поставен на практическото значение в учебния процес и придобиване на специфични за специалността компетенции в реална (практическа) среда. Практикумът може да се проведе в бизнес и публични организации, опериращи в сектор пощенски услуги. Той завършва с представянето на удостоверение от организацията, в която е проведен и представянето на доклад от студента.

Основните цели на практикума и курсовия проект в областта на пощенските услуги са:

- Прилагане на придобитите през периода на обучението теоретични познания за решаване на практически задачи в областта на организацията и управлението на пощенските услуги;
- Формиране на практически умения за работа и изпълнение на функционални задължения в реална среда;
- Усъвършенстване, преосмисляне и свързване на теоретичните познания с реалната действителност и функционирането на фирми или институции от сектор пощенски услуги;
- Усъвършенстване на аналитичните способности и умения чрез разширяване и конкретизиране на теоретичните познания в областта на пощенските услуги;
- Развиване на аналитичните и управленските компетенции у студентите за вземане на решения в ситуации от реалната практиката.

Студентите, приключили обучението си по дисциплината, трябва да придобият:
Основни знания за начина на разработване на доклад на базата на установен проблем или
потребност на конкретна организация от сектор пощенски услуги.

Практически умения за решаване на реални практически казуси в областта на
пощенските услуги.

Компетенции: за вземане на решения в ситуации от реалната практика.

10. Начин на преподаване:

Обучението се осъществява чрез практика в реална среда, дискусия, индивидуална
работа, консултации и самостоятелна работа.

Дисциплината завършва с разработването на доклад за проведения практикум.

11. Предварителни изисквания:

„Бицнес лидерство в сектора на услугите“, „Взаимоотношения с клиентите в сектора на
услугите“, „Финансово управление в услугите“, „Управление на качеството на услугите“,
„Управление на ключови клиенти в сектора на услугите“ и „Бранд билдинг в услугите“,
„Антикризисно управление на бизнеса с услуги“, включени в учебния план на
специалността.

12. Съдържание на курса:

Практикумът е с продължителност 30 часа и се провежда в периода между края на 4-ти
семестър и началото на изпитната сесия. След завършването на практикума всеки студент
трябва да представи удостоверение от съответната организация и доклад за проведената
практика.

Образец на удостоверението е даден по-долу:

УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ПРОВЕДЕН СТУДЕНТСКИ ПРАКТИКУМ (УЧЕБНА ПРАКТИКА)

.....
(наименование, адрес, град на фирмата/институцията)

Удостоверява, че.....
(име, презиме, фамилия на студента)

студент II курс, специалност “Управление на услуги”, Ф№.....

от Висше училище по телекомуникации и пощи е провел практикум (учебна практика) за период
от.....до.....г.,....., с обща продължителност 30 часа.

По време на практикума студентът е посещавал фирмата/институцията и е извършил планираните за него цели
и задачи. Оценката на студента за провеждане на учебната практика по отделни показатели е както следва:

ПОКАЗАТЕЛИ (описателни критерии)	ОЦЕНКА Отлична – А, Много добра – В, Добра – С, Средна – D, Слаба - F
Познаване спецификата на фирмените/институционалните дейности	Оценка:.....
Теоретична подготовка в областта на фирмената/институционалната дейност	Оценка:.....
Придобити практически умения	Оценка:.....
Комуникативни способности и социално поведение в колектива	Оценка:.....
Работа в екип и отговорност към поставените цели и задачи	Оценка:.....
Степен на конфликтност	Оценка:.....
Качество на изпълнение на работата	Оценка:.....
Обща оценка	Оценка:.....

Бележки и препоръки към работата и поведението на практиканта:

.....
.....
.....
.....

Обобщена оценка за работата и поведението на практиканта:

.....
.....
.....

Дата:

Подпис:

/ /
печат на фирмата

Образец на предварително зададените на студента въпроси, за проучване по време на студентския практикум, е даден по-долу:

ВЪПРОСИ ЗА ПРОУЧВАНЕ ПО ВРЕМЕ НА ПРАКТИКАТА
Тема I.....
Тема II.....
Тема III.....

Съставил/и/:

/...../

13. Библиография:

Основна литература:

1. Ангелов, К., Стоянов, И. Процесна ориентация в управлението. Библиотека “Научно знание”, №3, Институт общество на знанието. 2012.
2. Кузманова, М. (2015). Основи на управлението. ИК на УНСС.
3. Кузманова, М., Александрова, М. (2013). Мениджмънт – теория и практика. “Везни-4”.
4. Недялков, А. Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, Издателство „Примакс“, ISBN 978-954-8675-41-3, 2012.
5. Стоянов, И., Основи на управлението. “Авангард прима”, 2018.
6. Стоянов, И., Управление на човешките ресурси. “Авангард прима”, 2017.
7. Стоянов, И., Управление на групи и екипи. “Авангард прима”, 2014.
8. Темелкова, М., Лидерство в бизнес организациите от сектора на услугите. “Колор принт”, 2017.
9. Темелкова, М. Въведение в контролинга. Колор принт. Варна, 2016.
10. Темелкова, М. Стратегически контролинг в бизнес организацията от сектора на услугите. Колор принт. Варна, 2017.
11. Beschorner, P., Liberalization of the Postal Service Market in Europe: Entry with Universal Service and Partial Coverage, Discussion Paper No. 08-122, Centre for European Economic Research, 2012.
12. Clotteau N., Measho B., Global Panorama on Postal Financial Inclusion. Universal Postal Union, available at:

www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/globalPanoramaOnPostalFinancialInclusion2016En.pdf, 2016.

13. Finger, M., Bukovc, B., Burhan, M., Postal Services in the Digital Age, Global E-Governance Series, ISBN 978-1-61499-394-0, 2014.
14. Khazabi, M., Postal service markets: an international comparison analysis, Journal of Public Affairs, DOI: 10.1002/pa.1599, 2016.
15. Otsetova, A., Quality of Universal Postal Service in Bulgaria, International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, Vol. 7, No. 3, pp. 252-278, ISSN: 2278-6236, 2018.
16. ЗАКОН ЗА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ, В сила от 01.08.2000 г., Обн. ДВ. бр.64 от 4 Август 2000 г., изм. ДВ. бр.95 от 29 Ноември 2016 г., доп. ДВ. бр.97 от 5 Декември 2017 г.
17. Актуализирана Секторна пощенска политика на Република България до 2018.
18. Всемирна пощенска конвенция, Обн., ДВ, бр. 3 от 13 януари 2015.
19. Всемирен пощенски съюз. Актове. Правилници, <http://www.upu.int/en.html>
20. ДИРЕКТИВА 97/67/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 15 декември 1997.
21. ДИРЕКТИВА 2002/39/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 10 юни 2002.
22. ДИРЕКТИВА 2008/6/ЕО НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 20 февруари 2008.
23. ERGP, Costing access to the postal network, services and elements of infrastructure, ERGP PL (17) 47, 2017.
24. ERGP, ERGP Report on “access” to the postal network and elements of postal infrastructure, Ref. Ares (2015) 5488465 - 01/12/2015, 2015.
25. RARC Report, The Postal Service’s Role as Infrastructure, Report Number RARC-WP-15-003, Office of Inspector General, United States Postal Services, 2014.
26. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2016), Industrial relations in the postal sector, available at: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2007/industrial-relations-in-the-postal-sector>.
27. Universal Postal Union, Regional Development Plan 2017-2020, Postal Networks: Actors in the Social and Economic Development of the Africa Region, 2017.

Допълнителна литература:

1. Годишни доклади на Комисия за регулиране на съобщенията, Анализ на пазара на пощенски услуги, <http://www.crc.bg/section.php?id=2&lang=bg>
2. Годишни отчети на Български пощи ЕАД, <http://www.bgpost.bg/>

14. Методи и критерии на оценяване:

Обучението се осъществява чрез практика в реална среда, дискусия, индивидуална работа, консултации и самостоятелна работа.

Студентите получават заверка на дисциплината след предаване на удостоверение за проведен практикум и доклад за извършената работа.

Окончателната оценка по дисциплината се оформя на като средна аритметична от оценката от практикума и събеседване върху представения от студента доклад.

15. Език на преподаване: български