

**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:** КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ НА КУРИЕРСКИТЕ УСЛУГИ

**2. Код на курса:** 47.2.6.6.50

**3. Вид на курса:** *избираем*

**4. Ниво:** *бакалавър*

**5. Година на изучаване:** *трета*

**6. Семестър:** *шести*

**7. Брой кредити:** 6

**8. Име на лектора:** *гл. ас. д-р Анна Оцетова*

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

*Целта на курса* е да даде на студентите в систематизиран вид знания за същността, ролята и спецификата на качеството и конкурентоспособността на куриерските услуги. Специално внимание е обърнато на управлението на качеството, политиката по качество и подходите за управление на качеството, както и моделите и методите за оценка на качеството на куриерските услуги. Основен акцент е поставен върху спецификата на конкурентоспособността на куриерските услуги, методите за измерването ѝ и стратегиите за повишаване на конкурентоспособността на куриерските услуги.

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

*Основни знания* за същността и спецификата на качеството и конкурентоспособността на куриерските услуги; подходите за управление на качеството, моделите и методите за оценка на качеството на куриерските услуги; методи за контрол на качеството и сертификацията в сектор куриерски услуги; методите за измерване и оценка на конкурентоспособността на куриерските услуги и предизвикателствата пред нейното управление.

*Практически умения* за решаване на аналитични, методически и практически задачи и казуси от реалната стопанска практика на куриерските оператори, свързани с управлението, планирането, анализа и оценката на качеството и конкурентоспособността на предлаганите от тях услуги.

*Компетенции:* След приключване на курса студентите, успешно завършили курса, трябва да са усвоили подходите, моделите и методите за управление, планиране, оценка и анализ на качеството и конкурентоспособността на куриерските услуги, както и начинът на проектиране на стратегии за повишаване на конкурентоспособността, тяхната специфика и институционализиране.

**10. Начин на преподаване:**

Начинът на преподаване е в лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. Акцентът е поставен на фундаменталните въпроси свързани с качеството и конкурентоспособността на куриерските услуги, като в учебните занятия се използва мултимедия и специализиран софтуер.

**11. Предварителни изисквания:**

Студентите следва да имат задълбочени познания в областта организацията и управлението на пощенските услуги и управлението на качеството. От съществено значение са знанията придобити по дисциплините: Иновации и технологично развитие в съобщенията, Конвенционален и дигитален маркетинг, Аутсорсинг в съобщенията, Краудсорсинг в съобщенията, Управление на качеството, Стандарти за управление на качеството, Дигитални технологии в съобщенията, Организация и управление на пощенските услуги и Управление на пощенски мрежи и системи.

## **12. Съдържание на курса:**

Същност и особености на понятието качество. Качество на куриерските услуги. Присъщи характеристики на качеството на куриерските услуги. Развитие и характеристики на подходите за управление на качеството на куриерските услуги. Релацията „качество – потребителска удовлетвореност“ в сектор куриерски услуги. Политика за управление на качеството в сектор куриерски услуги. Подходи за управление на качеството на куриерските услуги. Модели за оценка на качество на куриерските услуги. Двуконпонентен и триконпонентен модел на възприеманото качество. Интегриран йерархичен модел. Модел на несъответствията. Модел за оценка на качеството на логистични услуги (Logistics Service Quality Model). Метод за оценка на качеството на услугите SERVQUAL. Метод за оценка на качеството Logistics Service Quality Scale. Контрол на качеството на куриерските услуги. Стандарти за управление на качеството в сектор куриерски услуги. Конкуренция и конкурентоспособност на куриерския бизнес. Същност и видове конкурентоспособност. Основни типове и форми на конкурентно поведение. Същност на конкурентоспособността на операторите. Система от показатели и методи за измерване на състоянието на конкурентоспособност на оператора. Източници на конкурентни предимства в сектор куриерски услуги. Същност на конкурентоспособността на куриерските услуги. Релацията „качество – конкурентоспособност“ на куриерските услуги. Методи за измерване и оценка на конкурентоспособността на куриерските услуги. Управление на конкурентоспособността на куриерските услуги. Стратегии за повишаване на конкурентоспособността.

## **13. Библиография:**

*Основна литература:*

1. Велев, М., Цветанова, А., Велева, С., Управление на конкурентоспособността. СОФТРЕЙД, София, 2017.
2. Димков, Св., Качество на обслужване при технологично базирани услуги, София: Авангард Прима, 2012.
3. Манов, В., Проектиране на целесъобразно конкурентоспособно развитие и функциониране на икономическите системи на компаниите (теория и методология), Издателски комплекс – УНСС, 2017.
4. Недялков, А., Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, Издателство „Примакс“, 2012.
5. Ненов, Т., Минков, И., Управление на конкурентоспособността и растежа, Издателство „Наука и икономика“, Варна, 2015.
6. Рибов, М., Гръчка, Л., Пеевсака, В., Хрулева, М., Терзийска, И., Глушкова, Ю., Дунчева, С., Системи за качество и конкурентоспособност, Издателство „Тракия-М“, 2013.
7. Станимирова, М., Управление на качеството, Издателство „Наука и икономика“, Варна, 2015.

*Допълнителна литература:*

1. Велев, М., Оценка и анализ на фирмената конкурентоспособност, СОФТРЕЙД, София, 2004.
2. Иванов, Й., Ценови аспекти на конкурентоспособността, Издателство „Наука и икономика“, Варна, 2016.

## **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. Семинарните упражнения се провеждат посредством решаването на тестове, аналитични задачи и практически казуси. Въз основа на придобитите знания от лекциите по дисциплината, студентите разработват самостоятелно аналитични с практическа насоченост задачи и казуси, които представят и обсъждат по време на семинарните упражнения. Формите за контрол се осъществяват чрез контролна карта отразяваща присъствията и постигнатите резултати. Студентите получават заверка на дисциплината при условие, че имат не по-малко от 50% посещения на лекционните занятия и максимум 2 пропуснати семинарни занятия. Постигането на поставената цел на обучението се контролира чрез писмен изпит под

формата на тест по време на изпитната сесия. Оценката се формира чрез точкова скала, като се взема предвид участието в семинарните упражнения, и индивидуалната работа на студента през семестъра.

Окончателната оценка по дисциплината се оформя на базата на точкова система като максималния брой точки, който студентите могат да получат е 100. Те се формират от следните дейности:

- оценяване в процеса на обучение – 50 точки (разработен проект – носи 50% тежест от крайната оценка);
- успешно решаване на писмен Тест – 50 точки (носи 50% тежест от крайната оценка).

Тестът по дисциплината се състоят от 15 затворени въпроса, като въпросите имат само 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.

Крайната оценка от теста се получава в зависимост от броя на получените точки, както следва:

Таблица 1.

Брой точки	Оценка по шестобалната система
0 - 10	Слаб 2 (F)
11 - 20	Слаб 2 (FX)
21 - 25	Среден 3,00 (E)
26 - 30	Среден 3,00 (D)
31 - 35	Добър 4,00 (C)
36 - 40	Мн. добър 5,00 (B)
41 - 50	Отличен 6,00 (A)

Формирането на крайната оценка е на базата на получените точки, като съответствието между броя точки и оценката по шестобалната система е дадено в Таблица 2.

Таблица 2.

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*