

**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:** ЦИФРОВИ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИЕТО НА УСЛУГИ

**2. Код на курса:** 24.2.1.1.08

**3. Вид на курса:** *избираем*

**4. Ниво:** *магистър*

**5. Година на изучаване:** *първа*

**6. Семестър:** *първи*

**7. Брой кредити:** 3

**8. Име на лектора:** *доц. д-р Лиан Неделчев*

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

*Целта на курса* е да даде на студентите в систематизиран вид основни познания за стратегията за единен цифров пазар; програмите и плановите в областта на цифровите технологии; стратегическия капацитет в областта на цифровите технологии; както и основните цифрови технологии, използвани в управлението на бизнес организациите в сектора на услугите, както и публичните организации.

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

*Основни знания* за ролята на цифровите технологии и тяхното влияние върху икономиката и обществото, за приложението им в управлението на организациите.

*Практически умения* за вземане на управленски решения, свързани с избора и приложението на цифровите технологии, както и умения за анализ и оценка на цифровия капацитет, цифровите умения и компетенции.

*Компетенции:* След приключване на курса студентите, успешно завършили курса, трябва да са усвоили основните стратегии, политики и програми в областта на цифровите технологии в управлението на услуги.

**10. Начин на преподаване:**

Начинът на преподаване е в лекционна и дискуссионна форма, според спецификата на разглежданата материя. Акцентът е поставен на фундаменталните въпроси за същността и приложението на цифровите технологии в управлението на услугите, като в учебните занятия се използва мултимедия.

**11. Предварителни изисквания:**

Студентите следва да имат задълбочени познания в областта на информационните системи. От съществено значение са знанията придобити по дисциплините Лидерство в сектора на услугите и Управление на операциите в услугите.

**12. Съдържание на курса:**

Цифрова програма на Европа. Стратегия за единен цифров пазар. Стратегически капацитет в областта на цифровите технологии. Суперкомпютри. Изкуствен интелект. Киберсигурност и доверие. Цифрови умения. Цифрови технологии в икономиката и обществото. Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI). Цифрова трансформация в управлението. Цифрови иновации. Цифрови мрежи. Цифрови обществени услуги. Цифрови умения и компетенции в управлението на услуги. Цифровизация и четвърта индустриална революция. Системи за изкуствен интелект в управлението на услуги. Киберсигурност и цифрови технологии.

### **13. Библиография:**

*Основна литература:*

1. Национална програма „Цифрова България“, <https://www.mtitc.government.bg/bg/category/85/proekt-na-nacionalna-programa-cifrova-bulgariya-2025-aktualno-sustoyanie-kum-yanuari-2019-g>.
2. The Digital Economy and Society Index (DESI), <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
3. Pantea Foroudi, Suraksha Gupta, Alireza Nazarian, Marta Duda, Digital technology and marketing management capability: achieving growth in SMEs" Qualitative Market Research: An International Journal, Vol. 20 Issue: 2, pp.230-246, <https://doi.org/10.1108/QMR-01-2017-0014>, 2017.
4. Connie Moore, Kerry M Finn, Setrag Khoshafian, Kay Winkler, Neil Ward-Dutton, Frank Kowalkowski, Keith D Swenson, Nathaniel Palmer, Digital Transformation with Business Process Management: BPM Transformation and Real-World Execution Paperback, 2017.
5. George Westerman, Didier Bonnet, Andrew McAfee, Leading Digital. Turning Technologies into Business Transformation, Harvard Business Review Press, 2014.

*Допълнителна литература:*

1. Димков, С., Информационни системи за мениджмънт, Учебник, Авангард Прима, 2014.

### **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. Практическите упражнения се провеждат посредством решаването на аналитични задачи и практически казуси с помощта на програмни продукти. 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 практическите упражнения. Студентите надграждат теоретичните си знания като участват в групов динамичен процес и учат на база преживян опит. Формите за контрол се осъществяват чрез контролна карта отразяваща присъствията и постигнатите резултати в груповия динамичен процес. Студентите получават заверка на дисциплината при условие, че имат не по-малко от 50% посещения на лекционните занятия и максимум 2 пропуснати практически занятия. Постигането на поставената цел на обучението се контролира чрез провеждане на текущ контрол под формата на тест. Оценката се формира чрез точкова скала, като се взема предвид участието в практическите упражнения, и индивидуалната работа на студента през семестъра.

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

- Оценка 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 състои от 15 затворени въпроса, като въпросите имат само по 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.

<b>Брой точки</b>	<b>Оценка по шестобалната система</b>
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.

<b>Брой точки</b>	<b>Оценка по шестобалната система</b>
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*