

**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 ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННИ УСЛУГИ
- 2. Код на курса:** 87.2.3.3.22
- 3. Вид на курса:** *избираем*
- 4. Ниво:** *магистър*
- 5. Година на изучаване:** *втора*
- 6. Семестър:** *трети*
- 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 телекомуникационни 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 3-ти семестър от обучението. Неговата цел е да повиши ефективността на подготовката на студентите в отговор на нарастващите трудови изисквания в сектор телекомуникационни 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 телекомуникационни услуги. Той завършва с представянето на удостоверение от организацията, в която е проведен и представянето на доклад от студента.

*Основните цели* на практикума в организации с телекомуникационни услуги са:

- Прилагане на придобитите през периода на обучението теоретични познания за решаване на практически задачи в областта на организацията и управлението на телекомуникационните 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 телекомуникационни услуги;
- Усъвършенстване на аналитичните способности и умения чрез разширяване и конкретизиране на теоретичните познания в областта на телекомуникационните 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 телекомуникационни услуги.

*Практически умения* за решаване на реални практически казуси в областта на телекомуникационните 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:**

„Лидерство в сектора на услугите“, „Взаимоотношения с клиентите в сектора на услугите“, „Финансово управление в услугите“, „Управление на качеството на услугите“, „Интегрирани решения за бизнес анализи в услугите“, „Управление на ключови клиенти в сектора на услугите“ и „Бранд билдинг в услугите“, включени в учебния план на специалността.

#### **12. Съдържание на курса:**

Практикумът е с продължителност 30 часа и се провежда в периода между края на 3-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:

<b>ПОКАЗАТЕЛИ</b> (описателни критерии)	<b>ОЦЕНКА</b> 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. Александрова, М. Проектно управление, проектно мислене и проектно действие. „Везни-4“. УНСС. София. 2015.
2. Ангелов, К., Стоянов, И. Процесна ориентация в управлението. Библиотека “Научно знание”, №3, Институт общество на знанието. 2012.
3. Велев, Мл., Цветанова, А., Велева, С. Управление на конкурентоспособността, Софтрейд, София, 2017.
4. Велев, Мл., Димитров, Й., Цветанова, А. И Велева, С. Икономика на индустриалното предприятие, Софтрейд, София, 2017.
5. Кузманова, М. Основи на управлението. ИК на УНСС. 2015.
6. Кузманова, М., Александрова, М. Мениджмънт – теория и практика. “Везни-4”. 2013.
7. Недялков, А. Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, Издателство „Примаек“, ISBN 978-954-8675-41-3, 2012.
8. Стоянов, И., Основи на управлението. “Авангард прима”, 2018.
9. Стоянов, И., Управление на човешките ресурси. “Авангард прима”, 2017.
10. Стоянов, И., Управление на групи и екипи. “Авангард прима”, 2014.

11. Темелкова, М., Лидерство в бизнес организациите от сектора на услугите. “Колор принт”, 2017.
12. Темелкова, М. Въведение в контролинга. Колор принт. Варна, 2016.
13. Темелкова, М. Стратегически контролинг в бизнес организацията от сектора на услугите. Колор принт. Варна, 2017.
14. Христов, А. ПР практика: Взаимоотношения с клиенти. Рой Комюникейшън. София. 2016.
15. TM Forum, Relationship to ITIL, 2016, <http://www.tmforum.org/RelationshiptoITIL/11744/home.html>
16. Найденов, Н., Недялков, А., Управление на операциите, Русе, 2009.
17. Пенчева, Е., И. Атанасов, Мобилни мрежи – II част, Технически университет – София, 2007.
18. Kimberlee Leonard, What Are the Stakeholders' Roles in a Company? 2018 <https://smallbusiness.chron.com/stakeholders-roles-company-25029.html>
19. TM Forum, Business Process Framework (eTOM), 2016, <https://www.tmforum.org/resources/suite/gb921-business-process-framework-etom-r16-0-1/>
20. AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) 2015, <http://www.accountability.org/> <https://www.projectmanager.com/blog/what-is-a-stakeholder-Difference-Between-Internal-and-External-Stakeholders>.
21. Vacaniti, D., The Kanban Guide for Scrum Teams, 2018.
22. Schwaber, K. and Sutherland, J., The Definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game, 2016.
23. Mahalakshmi, M. Sundararajan, DR. M., Traditional SDLC Vs Scrum Methodology – A Comparative Study, International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering, Website: [www.ijetae.com](http://www.ijetae.com), Volume 3, Issue 6, 2013.
24. Pries, K., Quigley, J. M., Scrum Project Management, CRC Press, 2010.

*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.
2. Годишни доклади на Комисия за регулиране на съобщенията, [www.crc.bg](http://www.crc.bg).
3. 5 Basic Phases of Project Management. <http://www.projectinsight.net/>
4. What is project management? <http://www.pmi.org/about>
5. [nsi.bg](http://www.nsi.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**