Факултет: ФАКУЛТЕТ ПО ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИ И МЕНИДЖМЪНТ
Катедра: ОБЩО ИНЖЕНЕРСТВО
Професионално направление: 5.13. ОБЩО ИНЖЕНЕРСТВО
Специалност: ДИГИТАЛНА ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ
Образователно-квалификационна степен: БАКАЛАВЪР

ОПИСАНИЕ НА ЛЕКЦИОНЕН КУРС

1. Наименование на курса: *ОТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИ ПРИ ОПЛАКВАНИЯ ОТ ДИГИТАЛНИ ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ*
2. Код на курса: B.48.057.3
3. Вид на курса: *факултативен*
4. Ниво: *бакалавър*
5. Година на изучаване: *трета*
6. Семестър: *шести*
7. Брой кредити: 3
8. Име на лектора: *доц. д-р Вихра Димитрова Димитрова*

9. Резултати от обучението за дисциплината:

Целта на курса е да предостави на студентите в систематизиран вид основни познания относно отношенията с потребители при оплаквания от дигитални услуги, техните права и механизмите за отговор на оплаквания.

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

Основни знания за същността на понятието „дигитални публични услуги“ и нормативната уредба, касаеща подаването на оплаквания от дигитални публични услуги в България и в Европейския съюз, процедурата за начините на комуникация при подаване на оплаквания, инструментите на ефективната комуникация с потребителите, разрешаването на конфликти.

Практически умения за отговор на потребителите при оплаквания от дигитални публични услуги, умения за ефективна комуникация и разрешаване на конфликти; умения за анализ и оценка на конвенционалните и дигиталните особености при предоставяне на публични услуги и взаимодействие с граждани; умения за определяне на изискванията за управление и поведение на човешкия фактор при предоставяне на дигитални публични услуги; умения за комуникиране в киберсреда.

Компетенции: След приключване на курса студентите, трябва да са усвоили съществените аспекти на отношението при защитата на потребителите на дигитални публични услуги и да могат да вземат решения въз основа на конкретния случай; поема отговорност за резултатите от дигиталните публични услуги; поема отговорност за работа с хора в дигитална административна среда.

10. Начин на преподаване:

Материалът се поднася под формата на мултимедийни презентации с теоретичен материал, придружен с добри практики и примери. Провеждат се дискусии и презентации в реална и on-line среда. Значима част от обучението съставлява и представянето на примери от европейската практика.

11. Предварителни изисквания:

Студентите следва да имат основни познания в областта на Качество и потребителска удовлетвореност при дигитални публични услуги.

Курсове, ползващи дисциплината са Механизми за дигитална трансформация на публичната администрация, Политики за електронно управление.

12. Съдържание на курса:

В дисциплината се разглеждат актуални теми, свързани със същността на понятието „дигитални публични услуги“, нормативната уредба на реда за подаване на оплаквания от дигитални публични услуги в България и в Европейския съюз, процедурата за начините на комуникация при подаване на оплаквания, ефективната комуникация с потребителите, разрешаването на конфликти.

13. Библиография

Основна литература:

1. **Темелкова, М.** Лидерство в бизнес организациите от сектора на услугите.“Колор принт”, 2017.
2. **Димитрова, В.,** Психология на управлението, академично издателство „Талант“, 2013.
3. **Европейска комисия,** Зелена книга относно колективната защита на потребителите, 2008.
4. **UNCTAD** (United Nations Conference on Trade and Development), Manual on Consumer Protection. Geneva: UNCTAD, 2019.

Допълнителна литература:

1. **Европейска комисия**, Визия за публичните услуги - http://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/vision-public-service
2. **Рибов, М.,** Новите технологии. Следващото поколение, УНСС, 2021.
3. **European Commission.** Shaping the Digital Transformation in Europe, 2020.

14. Методи и критерии на оценяване:

В края на дисциплината се поставя текуща оценка. Отчита се индивидуалната работа на студента през семестъра - текущ контрол по време на лекции и семинарни занятия.

1. Изисквания при формиране на оценката по шестобалната система

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 текущ контрол и едно задание – презентация на курсова работа (по избор на студента от зададени направления, т.е. теми по конспект). 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.

2. Формиране на крайната оценка

На студентите се поставя текуща оценка. Текущата оценка се формира от текущия контрол за участието на студентите в дискусиите и направена презентация по предварително посочена тема. Всеки студент получава оценка по точкова скала, съответстваща на подредбата в таблица 1, към която се добавя оценката от направената презентация и общата сума от двете оценки, разделени на две формират окончателната оценка от курса.

Формирането на оценка в курса на обучение на всеки от посочените етапи, съобразно получени точки и подредбата им по шестобалната система е 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*