



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИ И ПОЩИ
КАТЕДРА „МЕНИДЖМЪНТ В СЪОБЩЕНИЯТА“

К О Н С П Е К Т

ЗА ДЪРЖАВЕН ИЗПИТ ПО СПЕЦИАЛНОСТТА

**„МЕНИДЖМЪНТ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ
В ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИТЕ И ПОЩИТЕ“**

(учебна 2023/2024 година)

ЧАСТ ПЪРВА
СТОПАНСКА ДЕЙНОСТ И УПРАВЛЕНИЕ

1. **Пазар и пазарно равновесие и потребителски избор.** Същност и функции на пазара. Пазарно търсене и търсено количество – прилики и разлики между понятията. Функция и крива на търсенето. Пазарно предлагане и предлагано количество – съпоставка между понятията. Функция и крива на предлагането. Пазарно равновесие. Взаимодействие между търсенето и предлагането. Потребителски избор. Пределна полезност и потребителски избор. Видове полезност – обща и пределна. Прилики и разлики между кардиналната и ординарната теория за полезността. Оптимизиране поведението на потребителя. Криви на безразличие. Стопанско значение на модела на потребителския избор.
2. **Търговски субекти и ценни книжа.** Фирмата като основна организационна форма на бизнеса. Видове търговски субекти – съпоставка. Органи на управление и принципи на организация в търговските субекти. Същностни особености на ценните книжа. Дефиниране. Видове ценни книжа. Разграничение между акция и облигация. Прехвърляне на ценни книжа.
3. **Производствен процес.** Дефиниране и класифициране на производствените процеси. Фактори на производството. Общ, среден и пределен продукт. Кратък и дълъг икономически период. Анализ на производството в кратък период – закон за намаляващата възвръщаемост. Анализ на производството в дълъг период. Изокванта. Производствена функция.
4. **Производствени разходи и печалба.** Същност на производствения разход. Критерии, определящи видовете производствени разходи. Постоянни и променливи разходи. Анализ на производствените разходи в кратък период – общи, средни и пределни разходи. Дългосрочна крива на средните разходи. Дефиниране на печалбата. Икономическа и нормална печалба. Счетоводна печалба. Връзка на печалбата с производствената функция.
5. **Брутен национален продукт и Брутен вътрешен продукт.** Видове БВП. Дефлатор на БВП. Разлив на БВП. Подходи за измерване на БВП. Национален доход, разполагаем доход, личен доход. Дефиниране на понятията "бюджет" и "бюджетна

политика". Държавен бюджет. Елементи на държавния бюджет. Видове бюджети. Бюджетен излишък и бюджетен дефицит. Държавен дълг. Фискална политика. Понятие за фиск и фискална политика. Разривите в БВП и фискалната политика. Видове фискална политика. Концепцията за вградените стабилизатори. Ефекти на фискалната политика. Крива на Лафер.

6. **Инфлация.** Същност на инфлацията. Теоретични основи за същността на инфлацията – инфлация от страна на парите, инфлация от страна на богатата. Видове инфлация и годишен темп на инфлацията. Критична точка на инфлацията. Потребителска кошница. Индекси на производствените и на потребителските цени.
7. **Икономическа цикличност и икономически растеж.** Същност, характеристика и измерване на икономическия цикъл. Фактори, определящи цикличността в икономиката. Теории за цикличността на класиците, Кейнс, неокейнсианците, съвременните неокласици. Фази на цикъла според Бърнс и Митчъл, Шумпетер, Кондратиев. Исторически преглед на кризите в световната икономика. Роля на държавата в периоди на криза. Дефиниране на икономическия растеж като макроикономическа категория. Съпоставка между категориите „икономически растеж” и „икономическо развитие”. Фактори, определящи икономическия растеж. Видове икономически растеж. Показатели на икономическия растеж.
8. **Заетост и безработица.** Заетост на работната сила. Видове заетост. Дефиниране на безработицата. Видове безработица. Измерване на безработицата. Теоретични подходи към безработицата – възгледите на Томас Малтус, Карл Маркс, Оукън, Кейнс, Пигу. Мерки за преодоляване на безработицата.
9. **Наука за управлението, организация и мениджъри.** Развитие на управленската наука, класически и съвременен етап на науката за управление. Организацията като система – обкръжаваща среда и вътрешна архитектура. Мениджърите в системата на управление – организационни равнища и типове мениджъри, възгледи, роли и управленски решения.
10. **Планиране и организиране.** Същност на планирането, видове планиране и направления на плановете. Организиране – значение и специфика. Организационна структура на управление (ОСУ) – същност, характеристики, видове.
11. **Ръководене и контролиране.** Ръководна дейност, власт и мотивация. Контролът в организацията – същност, обхват, особености. Процес на контролиране. Области на контрол. Ефекти на контрола – санкции и дисциплина.
12. **Комуникация, групи и екипи.** Разбиране за комуникация в организацията. Посоки (движение) на комуникацията в организацията. Комуникационни мрежи. Формални и неформални групи. Характеристики на групите. Класификация на екипите. Структура, роли и фази на развитие на екипа.
13. **Фирмено управление.** Същност и обхват на фирменото управление. Организация и управление на фирмения бизнес.
14. **Управление на кризи и промени.** Същност и видове кризи. Диагностика на кризисни ситуации. Варианти на решения при кризисни ситуации. Възможности и насоки за управление на организационни кризи и промени.
15. **Маркетингови концепции.** Видове. Маркетинг микс. Нови парадигми - 4С, интернет маркетинг и други.
16. **Сегментиране на пазара.** Същност на сегментирането на пазара. Подходи за сегментиране на пазара. Критерии за сегментиране на пазара. Избор на целеви пазар и позициониране на продукта на пазара.
17. **Планиране и откриване на човешки ресурси.** Разбиране за управление на човешките ресурси. Анализ и проектиране на работата. Прогнозиране и планиране на човешките ресурси. Набиране и избор на човешки ресурси.
18. **Обучение и развитие на човешките ресурси.** Обучение на човешките ресурси – потребности и програми за обучение, оценка на програмите за обучение. Развитие на кариерата на човешките ресурси – същност, планиране и управление.

ЧАСТ ВТОРА
СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ В СЪОБЩЕНИЯТА

19. **Капитал на бизнес организацията в съобщенията.** Икономическа същност, характеристика и форми на капитала. Видове капитал. Състав и източници на капитала. Кръгооборот на капитала.
20. **Дълготрайни /нетекущи/ активи (ДА) на бизнес организацията в съобщенията.** Същност и видове ДА. Структура на ДА. Оценка на ефективността на дълготрайните активи.
21. **Краткотрайни /текущи/ активи (КА) на бизнес организацията в съобщенията.** Същност и видове КА. Кръгооборот и оборот на КА. Показатели за използването на краткотрайните активи.
22. **Ефективност и рентабилност на бизнес организацията в съобщенията.** Показатели за икономическа ефективност. Ефективност и рентабилност.
23. **Корпоративна социална отговорност (КСО) на организациите от сферата на услугите.** Същност, характеристики и принципи на КСО. Направления на КСО на организациите в сферата на услугите.
24. **Бизнес процеси. Модел на бизнес процесите в организациите от сферата на телекомуникациите (еТОМ модел).** Елементи на бизнес процесите. Същност и характеристики на еТОМ модела. Нива на бизнес процесите в еТОМ модела.
25. **Информационно осигуряване при предоставяне на електронни съобщителни услуги.** Същност на ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Подход на жизнения цикъл на ITIL.
26. **Проектна дейност на организациите за телекомуникационни услуги.** Същност и характеристики на проекта. Параметри на проекта. Процес на проектното управление.
27. **Пощенска инфраструктура.** Принципи за изграждане на пощенската инфраструктура. Пощенската мрежа. Пощенски производствени процеси. Пощенски поток и трафик. Пощенски код.
28. **Управление и регулиране на пощенските услуги.** Държавно управление на пощенските услуги. Регулирана на пощенските услуги.
29. **Видове пощенски услуги.** Универсална пощенска услуга. Услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга. Неуниверсални пощенски услуги.
30. **Качество на пощенската дейност и на пощенските услуги.** Особености и аспекти на качеството на пощенската дейност. Критерии и показатели за качеството. Нормативи и контролни срокове.
31. **Предмет и обхват на логистиката като наука и практика в системата на съобщенията.** Основни понятия и определения в логистиката. Еволюция на концептуалните подходи.
32. **Същност на логистичната система.** Видове логистични системи. Логистични потоци – същност и характеристика.
33. **Логистични мрежи.** Типове мрежи. Логистичен цикъл. Логистични процеси и дейности. Логистични мрежи в сектор съобщения.
34. **Същност и елементи на логистичните разходи в сектор съобщения.** Видове и критерии за класификация. Концепция за „общите разходи”.
35. **Информация. Информатика. Информационни технологии в съобщенията.** Същност и основни понятия. Данни, кодиране, носители на информация. Обработка на числова информация. Ентропия, количество информация. Бази от данни.

36. **Компютърна техника и технологии в съобщенията.** Основни понятия. Производителност. Съвременни тенденции. Софтуерни технологии. Мрежови технологии.
37. **Компютърни системи.** Основни компоненти на компютърните системи. Операционна система.
38. **Моделиране на бизнес процесите и информационни модели на бизнес организацията в съобщенията.** Пълен бизнес модел на организацията в съобщенията. Организационно-функционална структура на бизнес организацията в съобщенията. Информационни модели на бизнес организацията в съобщенията.
39. **Административна информационна система за комплексно административно обслужване.** Предимства за гражданите и фирмите. Предимства за административните структури. Основни функционалности на АИСКАО.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. **Актуализирана секторна пощенска политика**, 2018 г.
2. **Банабакова, В.**, Маркетинг. АИ „Талант“, 2016.
3. **Велев, Мл., Димитров, Й., Цветанова, А. И Велева, С.** Икономика на индустриалното предприятие. „Софтрейд“, 2017.
4. **Всемирна пощенска конвенция**, Ратифицирана със закон, приет от 44-то Народно събрание на 14 февруари 2018 г., ДВ, бр. 18 от 2018 г.
5. **Георгиев, Ив. и колектив**, Икономика на предприятието. УИ на УНСС, 2008.
6. **Гиндева, Б.** Фирмено управление. ИЦ на КТП-София, 2005.
7. **Джамбазов В.** Информационни технологии в практиката. Нов български университет, 2018.
8. **Димитров, П.**, Логистика в България. Проблеми и перспективи за развитие УИ на УНСС, 2013.
9. **Димитров, П.**, Логистични системи. УИ на УНСС, 2010.
10. **Димков, С.** Бизнес процеси. „Авангард прима“ 2014.
11. **Димчева, Г.** Управление на проекти в сферата на телекомуникационните услуги, Авангард Прима, София, 2022.
12. **Дончев, Д.** Мениджмънт на предприятието. „Мартилен“, 2015.
13. **Закон за пощенските услуги**, Обн. ДВ. бр.64 от 4 Август 2000г., изм. ДВ. бр.100 от 20 Декември 2019 г.
14. **Захариев, Е.** Фирмен мениджмънт. „Абагар“, 1999.
15. **Захариев, Е.** Корпоративна социална отговорност и корпоративна култура (съвременни измерения). „Абагар“, 2011.
16. **Котлър, Ф.**, Маркетингови ходове, София, Издателство „Изток запад“, 2018.
17. **Илиев, Ив., Димчева, Г.** Микроикономика. ВУ „КТП“. София, 2010.
18. **Кънев, М.** Микроикономика, Мартилен. 2012.
19. **К. Манев и колектив.** Основи на информатиката. Нов български университет, 2017.
20. **Марикина, М.** Макроикономика. „Нова звезда“. 2012.
21. **Михайлов, Б.** Приложна макроикономика. „Нова звезда“. 2010.
22. **Нормативи за определяне гъстотата на точките за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите**, Обн.ДВ. бр. 50 от 3 юли 2012 г.
23. **Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга**, Обн. ДВ. бр. 64 от 19 Август 2011 г., изм. И доп. ДВ. бр. 39 от 28 Април 2020 г.
24. **Раковска, М., Драгомиров, Н., Луканов, К.**, Бизнес логистика. УИ на УНСС, 2018.

25. **Хаджийска, Й.** Информационни системи. УИ на УниБИТ, 2014.
26. **Стоянов, И.** Основи на управлението. „Авангард прима“, 2018.
27. **Стоянов, И.** Управление на човешките ресурси. „Авангард прима“, 2017.
28. **Стоянов, И., Димчева, Г.** Услуги по управленско консултиране. „Авангард прима, 2019.
29. **Темелкова, М.** Микроикономика. Макроикономика. ВСУ. Варна, 2011.
30. **Темелкова, М.** Семинарна тетрадка по микро и макроикономика. „Колор принт“. Варна, 2010.
31. **Темелкова, М., Стоянов, И., Оцетова, А., Димчева, Г., Колев, Д.** Предприемаческо управление. „Авангард прима“, 2020.
32. **Anna Otsetova,** Postal Sector Development – Perspective and Challenges, Publishing House Avangard Prima, 2020.

ЕЛЕКТРОННИ РЕСУРСИ

1. <https://modelitics.wordpress.com/2017/04/27/introduction-to-etom/2/>
2. <https://www.tmforum.org/business-process-framework/relationship-to-iti/>
3. <http://www.bmc.com/guides/itil-introduction.html>,
4. www.itu.int
5. <https://csr.bg/range/6-definitions>

Катедра „Мениджмънт в съобщенията“
ВУТП, София, 2023 г.

**Конспектът за Държавен изпит по специалността е приет с решение на КС на КМС,
Протокол № 44/30.01.2023 г.**