

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
ФАКУЛТЕТ „СТОПАНСКИ ФАКУЛТЕТ“
КАТЕДРА „ИНДУСТРИАЛЕН БИЗНЕС И ЛОГИСТИКА“

Приета от ФС (протокол № 34/ 28. 04. 2026 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Приета от КС (протокол № 29/ 23. 03. 2026 г.)

Декан:

(доц. д-р Денка Златева)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „ОПЕРАЦИОНЕН МЕНИДЖМЪНТ В УСЛУГИТЕ“

ЗА СПЕЦ: „Корпоративен бизнес и управление“; ОКС „магистър“ – дистанционно обучение

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 5 за СС и СНУ, 6 за ДНДО

СЕМЕСТЪР: 10 за СС и СНУ, 12 за ДНДО и СПН

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 180 ч.; в т.ч. аудиторна 12 ч.

КРЕДИТИ: 6

РАБОТЕН ЕЗИК: български

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	12
В т.ч.:	
• ЛЕКЦИИ	6
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	6
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	168

Изготвили програмата:

1.
(доц. д-р Силвия Благоева)

2.
(гл. ас. д-р Стефан Калпачев)

Ръководител катедра:
„Индустириален бизнес и логистика“ (доц. д-р Пламен Павлов)

I. АНОТАЦИЯ

Операционният мениджмънт е ключов елемент в подобряването на производителността на фирмите по света. Създаването на конкурентно предимство чрез операциите на фирмата изисква разбиране за начините, по които операционната функция допринася за увеличаването на производителността във фирмата.

Обучението по дисциплината цели да предостави ясни, структурирани и интересни знания за операционния мениджмънт в сферата на услугите и за приложението му в различни сектори на икономиката и в различни организации. С изучаването на дисциплината студентите придобиват познания, както за логиката на осъществяване на дейностите по управлението на операциите във фирмата, така и за последствията от тях в стратегически аспект.

След завършване на обучението по дисциплината студентите следва да могат да:

- определят най-добрите начини и подходи за проектиране, управление на доставките и осъществяване на процесите във фирмата;
- разбират как да определят стратегическото направление на дадена компания от гледна точка на операционния мениджмънт;
- взимат решения каква организация трябва да използват отчитайки спецификите на търсенето;
- управляват подразделение, което оказва услуги.

В хода на обучението по дисциплината се придобиват и развиват в най-голяма степен следните ключови компетентности:

- предприемаческа компетентност – развиване на критично мислене, аналитичност и умения за прогнозиране, проектиране, планиране; придобиване на управленски умения, както и умения за работа в екип, отговорност и социална ангажираност;

- математическа компетентност - решаване на задачи; формулиране на решения, развиване на способност за използване и прилагане на формули, модели, концепции.

цифрова компетентност - създаване на презентации, способност за търсене и намиране на релевантна информация, работа с електронни таблици, създаване на масиви от данни.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

Но. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ
ТЕМА 1. ВЪВЕДЕНИЕ В ОПЕРАЦИОННИЯ МЕНИДЖМЪНТ В СФЕРАТА НА УСЛУГИТЕ	
1.1.	Дефиниция
1.2.	Видове услуги
1.3.	Видове процеси в сферата на услугите
1.4.	Преценка на успеха на сервизната операция
ТЕМА 2. УСЛУГАТА КАТО КОНЦЕПЦИЯ	
2.1.	Дефиниране на услугата като концепция
2.2.	Използване на концепцията за услуга като стратегически инструмент

2.3.	Фокусирани и нефокусирани операции в сферата на услугите
ТЕМА 3. СТРАТЕГИИ В СФЕРАТА НА УСЛУГИТЕ	
3.1.	Определение
3.2.	Обслужването като конкурентно предимство
3.3.	Формулиране и развитие на стратегия
3.4.	Превръщане на целите за резултати в операционни приоритети
3.5.	Поддържане на стратегия
ТЕМА ТЕМА 4. КЛИЕНТИ И ОТНОШЕНИЯ	
4.1.	Клиенти и клиентска сегментация
4.2.	Задържане на клиенти
4.3.	Управление на взаимоотношенията с клиентите
4.4.	Управление на бизнес взаимоотношения
ТЕМА 5. ОЧАКВАНИЯ И УДОВЛЕТВОРЕНOST НА КЛИЕНТИТЕ	
5.1.	Удовлетвореност на клиентите, качество на обслужване и доверие
5.2.	Очаквания на клиентите
5.3.	Дефиниране на очакванията – фактори за качеството на услугата
5.4.	Намиране на очакванията и оценка на удовлетвореността
5.5.	Управление на възприятията
ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА ВЪВ ВЕРИГАТА ЗА ДОСТАВКИ	
6.1.	Видове взаимоотношения във веригата за доставки
6.2.	Управление на веригите за доставка на услуги
6.3.	Управление чрез посредници
6.4.	Партньорства за доставки
6.5.	Споразумения за ниво на обслужване
ТЕМА 7. ПРОЦЕСИ В СФЕРАТА НА УСЛУГИТЕ	
7.1.	Процеси в сферата на услугите
7.2.	Съдържание на процесите в сферата на услугите
7.3.	Проектиране на процеси в сферата на услугите
7.4.	Контрол на процеси в сферата на услугите
7.5.	Препозициониране на процеси по оказване на услуги
ТЕМА 8. ХОРАТА В СФЕРАТА НА УСЛУГИТЕ	
8.1.	Натиск върху доставчиците на услуги
8.2.	Управление и мотивиране на доставчиците на услуги
8.3.	Управление на клиенти
ТЕМА 9. ИЗПОЛЗВАНЕ НА РЕСУРСИТЕ	
9.1.	Управление на капацитета
9.2.	Планиране и контрол на операциите
9.3.	Управление на тесни места и опашки
9.4.	Управление на "зоната за справяне"
9.5.	Подобряване на използването на ресурсите
ТЕМА 10. МРЕЖИ, ТЕХНОЛОГИИ И ИНФОРМАЦИЯ	
10.1.	Влияние на мрежите, технологиите и информацията при трансформацията на услугите
10.2.	Управление на физически и виртуални мрежи
10.3.	Управление на технологиите и информационните потоци
10.4.	Интегриране на мрежи, технологии и информация

III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ¹

Методите за подготовка и провеждане на обучението по дисциплината включват следните учебни ресурси и дейности

Учебни ресурси:

- Мултимедийни презентации по темите на учебното съдържание;
- Видеолекции, обобщаващи най-важната част от учебното съдържание ;
- URL – хиперлинк връзки към ресурси на външни сайтове с цел достъп до мултимедийно съдържание;
- Страници – за предоставяне на основни изисквания при подготовката по дисциплината
- Файл – за предоставяне на разработените електронни учебни материали по дисциплината.

Учебни дейности:

- Анкети – за бързо проследяване на напредъка на студентите;
- Речник – съставяне на речници като форма на самоподготовка за основните термини използвани в дисциплината.

IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА ²	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриално оценяване		
1.1.	Задания	6	60
1.2.	Електронен тест	2	487
Общо за семестриалното оценяване:		8	108
2.	Сесийно оценяване		
2.1.	Изпит	1	60
Общо за сесийното оценяване:		1	60
Общо за всички форми на контрол:		9	168

V. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Електронни учебни материали по дисциплината „Операционен мениджмънт в услугите“, качени в платформата за електронно и дистанционно обучение на ИУ – Варна.

¹ Методите за подготовка и провеждане на обучение се представят в съответствие с утвърдената Инструкция за разработване на учебна програма за дисциплина в дистанционна форма на обучение на Икономически университет – Варна.

² При дисциплини, които завършват с текуща оценка се попълва само т. 1 Семестриално оценяване, съгласно чл.21, ал. 2 от Правилника за оценяване на знанията, уменията и компетентностите на студентите в Икономически университет – Варна.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:

1. Slack, N., Johnston, R., Shulver, M., and Graham Clark. Service Operations management, 5 th edition, Pearson ed., 2021.
2. Sanjeev K. Bordoloi, James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons. Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. McGraw Hill, 10th edition, 2022.
3. Haksever, C., and Barry Render. Service Management: An Integrated Approach to Supply Chain Management and Operations. FT press, 2013.
4. Bentley, N., and Richard Jeffery. Active operations management: The playbook for service operations in the agile age. Practical Inspiration Publishing, 2021.