

Календарен план
за лекциите по
по дисциплината „Операционен мениджмънт“
с хорариум 2 (л) + 2 (су) + 0 (лу) + 0 (пу) + КЗ (АФО) + И (процедура)
за студентите 4 курс, спец. БМ, редовно обучение
през зимния семестър на учебната 2019/2020 г.

	Тема	Дата	Часа
1	Концептуална рамка на операционния мениджмънт (Глобализация и тенденции за развитие на икономиката; Място и роля на услугите в икономиката; Операционен мениджмънт на услугите)	16.09.	2
2	Производствена същност на услугите (Основни подходи към същността на услугите; Характеристики на услугите и тяхното влияние върху управлението им; Критерии и примери за класификации на услугите)	30.09. 07.10.	4
3	Проектиране и планиране на производствения процес при услугите (Фактори при проектиране на сервизните операции; Концепция за проектиране и планиране на услугите; Сервизен план и подходи за изпълнение на услугите)	14.10. 21.10.	4
4	Управление на сервизния процес в пространството и времето (Планиране на сервизната мощност и сервизния ландшафт; Управление на заявките за услуги; Приложение на теорията за масово обслужване в управлението на сервизния процес)	28.10. 04.11.	4
5	Техническо осигуряване на сервизния процес (Избиране производителността на техниката; Система за ремонт и поддръжка на машините; Политики за замяна на техниката)	11.11.	2
6	Материално осигуряване на сервизния процес (Прогнозиране търсенето на услуги и материални ресурси; Управление на стоково-материалните запаси при независимо търсене; Управление на стоково-материалните запаси при зависимо търсене)	18.11.	2
7	Информационно осигуряване на сервизния процес (Информационен процес в предприятията; за услуги; Информационни системи за осигуряване на производството; Информационен мениджмънт на предприятието)	25.11.	2
8	Кадрово осигуряване на сервизния процес (Планиране, набиране и подбор на сервизния персонал; Обучение, развитие и оценяване на сервизния персонал; Влияние на културните ценности и практики при управление на сервизния персонал)	02.12.	2
9	Управление на обслужването на клиентите (Клиентите – ядро на операционния мениджмънт на услугите; Базов модел за управление на качеството на услугите; Програма за подобряване на обслужването на клиентите)	09.12.	2
10	Стратегическо управление на предприятията за услуги (Цели на предприятията за услуги; Интегрирана стратегия на предприятията за услуги; Качеството като основа за разработване на стратегия в сервизните предприятия)	16.12. 23.12.	4
	Общо за семестъра	Часа	28

Русе, септември 2019 г.

Изготвил:

Русе, септември 2019 г.

Утвърдил,
Ръководител Катедра:

/ доц. д-р А. Недялков /

/доц. д-р М. Кирова/

Календарен план
за семинарните упражнения по дисциплината „Операционен мениджмънт “
за студентите 4 курс, спец. БМ, редовно обучение, група 37
през зимния семестър на учебната 2019/2020 г.

	Тема	Дата	Часа	Задача
1	Характеристики и класификация на сервизни процеси (услуги)	17.09. 24.09. 01.10.	6	Задача 1
2	Сервизен план и процедури за избягване на грешки	08.10. 15.10. 22.10.	6	Задача 2
3	Капацитет на обслужване, сервизен ландшафт и модели на системата за обслужване	29.10. 05.11.	4	Задача 3
4	Модели на системата за обслужване	12.11. 19.11.	4	Задача 4
5	Техническо, материално, информационно и кадрово осигуряване на услугите	26.11. 03.12. 10.12..	6	Задача 5
6	Изготвяне на презентации и защита на курсовата задача	17.12.	2	Презентации
	Общо за семестъра	часа	28	

Русе, септември 2019 г.

Изготвил:

Русе, септември 2019 г.

Утвърдил,
Ръководител Катедра:

/гл. ас. д-р М. Бонева /

/доц. д-р М. Кирова/