

УЧЕБНА ПРОГРАМА

Утвърждавам,
Декан:

Сигнатура: ВА408
Дисциплина: **УПРАВЛЕНИЕ НА ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ**
Приета: Протокол №
Преподавател/и: гл.ас.д-р Юлия Йоргова

АНОТАЦИЯ

Дисциплината предоставя знания и умения за управлението на една от основните и важни функции в институциите и организациите от публичния сектор – «Операциите», които отговарят за създаването и предоставянето на публични услуги на гражданите и бизнеса. В операционната функция се осъществява реалния контакт на гражданите с държавната и местна власт и се формира качеството на публичните услуги. Курсът запознава студентите с управленски принципи, подходи и инструменти от бизнес администрацията, които биха могли да бъдат адаптирани и успешно използвани при проектирането и реализирането на публични услуги, без това да накърнява социалната им функция за обществото.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ И ИЗХОДНИ УЧЕБНИ РЕЗУЛТАТИ

Основна цел на дисциплината е да формира систематизирани знания и умения за работа в и управление на звена за предоставяне на публични услуги на гражданите и бизнеса в държавните и местни структури. В рамките на обучението студентите ще имат възможност: да се запознаят с: общите положения и основните понятия в управлението на операциите на публични услуги; основните методи и техники за изграждане и управление на цялостна операционна система в институциите, предоставящи тези услуги на населението; съдържанието и спецификата на някои от подходите за прогнозиране, управление на капацитета, управление на качеството и др. в операциите за услуги.

Изучаването на дисциплината следва да формира у студентите умения за: проектиране на продуктите на публичните услуги, проектиране и управление на процесите на обслужване и обслужващата система, планиране и управление на капацитета, измерване на работите, управление на качеството на услугите, прилагане на концепции, инструменти и подходи за постигане на ефективност и ефикасност на операциите им.

Дисциплината допринася за задълбочаване на подготовката на студентите за кариера в държавните и общински структури на публичната администрация, в неправителствения сектор, както и за работа в и с европейски и международни институции.



БУРГАСКИ СВОБОДЕН УНИВЕРСИТЕТ

Проект № BG051PO001-4.3.04-003

„Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ (УЦДО) – възможност за учене през целия живот“

ПРЕДПОСТАВКИ

Предпоставка за изучаване на дисциплината са знания в областта на социалното управление, придобити в обучението на студентите в съответната бакалавърска степен.

НАЧИН НА ПРЕПОДАВАНЕ

Дистанционно обучение.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

Специалност	Статут	Кр	Хорариум				Присъствени
			л	с	у	общ	
Публично-частни партньорства и проекти	Задължителна	6	40	20		60	12

СЪДЪРЖАНИЕ

Тема 1: Дефиниране на публичните услуги като обект на управление.

Дефиниране на понятието „услуга”. Специфични характеристики на услугите. Определения за публични и публични услуги. Сравнителен анализ на публичните и бизнес услуги като обект на управление. Класификационни матрици на услугите.

Тема 2: Въведение в управление на операциите на публични услуги.

Функцията операции в институциите, предоставящи публични услуги. Основна рамка на услугите. Операциите като производствена система. Определение и принципна схема на управление на операциите на публични услуги. Области на решения в управление на операциите на услуги.

Тема 3: Прогнозиране на търсенето на публични услуги.

Рамки на прогнозирането. Методи за разработване на прогнози. Избор на метод за прогнозиране. Приложение на методите за прогнозиране в операциите на организациите за публични услуги.

Тема 4: Клиентът – централна фигура в управление на операциите на публичните услуги.

Профил и роли на гражданина, потребител на публични услуги. Сегментация на клиентите от операционна гледна точка. Създаване и развитие на взаимоотношенията с клиентите. Определяне на очакванията на клиентите от услугата и обслужването. Управление на клиента като част от операциите.

Тема 5: Проектиране и развитие на продукта на публичната услуга.

Концепция на услугата. Елементи на пакета на услугата. Проектиране и въвеждане на нова услуга. Взаимодействие между проектиране на продукт и процес в услугите. Комплексна административна услуга.

Тема 6: Проектиране и управление на процеса на обслужване.

Процесът – ключов елемент в управление на операциите на услугите. Матрица на процесите на обслужване. Разпределение на задачите между „фронт офис” и „бек офис”. Индивидуализирани и стандартизирани процеси. Стратегии за препозициониране на процесите. Добавяне на стойност за клиента чрез процеса на обслужване. Процесноориентирано управление.

Тема 7: Проектиране, организация и управление на обслужващата система.

Общи подходи за проектиране на система за предоставяне на услуги. Основни елементи на системата за предлагане на услуги. Анализ на потока на услугите.

Тема 8: Местоположение на офисите за предоставяне на публични услуги. Планировка и разположение на работните места и оборудването.

Тема 9: Планиране и управление на капацитета на операциите.

Измерване на капацитета. Съчетаване на търсене и капацитет на операциите. Стратегии за управление на търсенето. Стратегии за управление на предлагането.

Тема 10: Приложение на моделите за масово обслужване за оптимизиране на системата за предлагане на публични услуги и планиране на капацитета.

Основни характеристики на теорията за масово обслужване (ТМО). Задачи, решавани от ТМО. Основни елементи на системата за масово обслужване. Показатели за оптимизиране на системата. Анализ на разходите в системата за масово обслужване.

Тема 11: Хората в операциите на публичните услуги.

Контакт и взаимодействие на доставчика на услугата с клиента. Видове и интензивност на контактите. Определяне на ролята на изпълнителя на услугата. Компетенции за работа с клиенти.

Тема 12: Измерване на резултата на операциите на публичните услуги.

Основни причини за измерване на резултатите. Показатели за измерване на резултатите. Видове измервания на работата и взаимовръзката им. Механизми за обратна връзка с клиентите. Подходи за изследване удовлетвореността на клиентите от услугите. Използване на информацията от измерване на резултатите.

Тема 13: Качество на публичните услуги.

Стратегически принципи за предоставяне на качествени публични услуги. Дефиниране и измерване на качеството на публичните услуги. Инструменти за измерване на качеството.

Тема 14: Системи за управление на качеството на публичните услуги.

Стандарти от серията ISO. Модел за отличие на Европейската фондация за управление на качеството (EFQM). Обща рамка за оценка (CAF). Инициативи за повишаване на качеството – бенчмаркинг и др. Необходимост и предимства на въвеждането на СУК в звената за предоставяне на публични услуги.

Тема 15: Концепции, подходи и инструменти за повишване ефективността и ефикасността на публичните услуги.

Приложение на концепцията Лийн (Lean) в офисите за публични услуги. Инструментът 5S за организация на работното място в офиса. Концепция за обслужване на принципа „едно гише“. Базисен модел на комплексно административно обслужване

Тема 16: Използване на информационни технологии в публичните услуги.

Изисквания към информационната система. Примерен модел на информационна система за публични услуги.

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

Учебното съдържание е обособено в тематични, самостоятелно разработени модулни компоненти, които изграждат общата архитектура на курса на обучение.

1. Материали и ресурси за самостоятелна подготовка.

Във всеки тематичен модул са представени: учебните цели, теоретична постановка, въпроси за самоподготовка и допълнителни ресурси под формата на презентации, електронни тестове, URL връзки към информационни източници и специализирани сайтове, в зависимост от съдържанието.

2. Учебни дейности, съответстващи на спецификата на курса. Предвижда се реализирането на:

- задания за самостоятелна работа в Moodle: работа с литературни източници, отговори на въпросите за самостоятелна подготовка в модулите, изготвяне на речник с основни понятия, решаване на примерни задачи, курсова работа и др.
- организиране на консултации чрез чат и форум;
- присъствени занятия.

МЕТОДИ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

1. Текущо оценяване – задания за самостоятелна работа към отделните тематични модули, курсова работа, включваща теоретична разработка по тема, зададена от преподавателя и решаване на практическа задача.

2. Критерии за успешно преминал курс на обучение и допускане до семестриален изпит:

- разработена курсова работа;
- осъществени 2 консултации с преподавателя чрез чат или форум в курса на обучение.

3. Семестриален изпит – присъствен писмен тест.

4. Метод на формиране на семестриалната оценка.

Крайната оценка по дисциплината се формира въз основа на всички изпълнени задания в курса на обучение и резултата от семестриалния изпит.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Андронов, Е., М. Александрова. Управление на операциите. УИ “Стопанство”, С., 2011
2. Андронов, Е., М. Александрова. Управление на операциите в производството и услугите. УИ “Стопанство”, С., 2009.
3. Андронов Ев., М.Александрова, Управление на операциите Казуси, решени примери, задачи за самостоятелна работа, УНСС, София, 2005.
4. Къндева Е., Публична администрация, Сиела, С. 2012.
5. Манжно М., Публична администрация и услуги от общ интерес: Каква европеизация?, НБУ, С.,2005.
6. Недялков А., Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, 2012.
7. Fitzsimmons J.A., M.J. Fitzsimmons, Service Management: Operations, Strategy and Information Technology, Mc Graw Hill, Fourth Ed., 2004.
8. Johnston R.and G. Clark, Service operations management: Improving Service Delivery, FT Prentice Hall, 3rd.ed., 2008.
9. Locher D., Lean office and service simplified. The definitive how-to guide, CRC Press, 2011.
10. Teeuwen B., Lean for the public sector. The pursuit of perfection in government services, CRC Press, 2011.
11. Winston W.L., Introduction to Probability Models. Operations Research, Volume Two, Fourth Edition, Thomson Brooks / Cole, 2004.
12. www.ipa.government.bg

НОРМАТИВНИ И ПРАВИТЕЛСТВЕНИ ДОКУМЕНТИ

1. Базисен модел на комплексно административно обслужване, Решение по т. 8 на Министерски съвет от 19.06.2013г.

2. Базисен модел на обслужване на “едно гише”, Решение No 878 на Министерски съвет от 2002.
3. Закон за администрацията, Обн. ДВ. бр.130 от 5 Ноември 1998г., изм. и доп. ДВ. бр.15 от 21 Февруари 2012г.
4. Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа “едно гише” , Решение No 878 на Министерски съвет от 2002.
5. Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги, Решение №578 на Министерски съвет от 30.09.2013г.
6. Наръчник за прилагане на Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги, Решение №578 на Министерски съвет от 30.09.2013г.
7. Ръководство за подобряване на административното обслужване, ИПАЕ, 2004.
8. Списък на унифицираните наименования на административните услуги, Министерски съвет.
9. Стратегия за модернизирание на държавната администрация “От присъединяване към интегриране”, 2002.
10. Стратегия за развитие на държавната администрация 2013-2020, Решение №16 на Министерски съвет от 18.01.2013г.