



BA 410

УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИ

Приета: прот. № 13/11.03.2016 г.

Лектор: Доц. д-р Юлия Йоргова

АНОТАЦИЯ

Един от основните белези на съвременното общество наред с глобализацията и интернет технологиите е динамичното развитие на производството и потреблението на услуги. Секторът на услугите има широка социална основа и насоченост и играе ролята на „свързващо звено“ между всички сфери на стопанството. Разрастването му рефлектира и върху броя на хората заети в него. Доминиращ е приносът на услугите както към БВП, така и към заетостта в развитите страни. Тези тенденции обуславят необходимостта от кадри, подготвени за работа в организациите и институциите за услуги.

Дисциплината „Управление на услуги“ предоставя теоретични и практико-приложни знания и умения за управлението на процесите на създаване и предоставяне на услуги на организационно и операционно ниво. Съдържанието на курса е структурирано в четири логически свързани раздела. Основата е поставена с изясняване естеството на услугите чрез очертаване на мястото и ролята им в съвременната икономика, дефинирането им като обект на управление и представянето на някои стратегически аспекти в управлението на услугите. Вторият раздел запознава с някои особености, основни принципи и ключови взаимодействия при проектирането и управлението на организацията за услуги. Изяснени са ролята и функциите на клиентите и персонала, елементите на пакета на услугата, принципите на проектиране и действие на обслужващата система. Третият раздел на програмата изяснява особеностите на управлението на операционната функция в организациите за услуги. Акцентът е върху функционалните решения – процес, капацитет, качество, както и върху измерването на резултата на операциите. Последният четвърти раздел е с теоретико-приложен характер и предоставя знания и умения за използването на инструменти, методи, техники и количествени модели в управлението на услугите.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ И ИЗХОДНИ УЧЕБНИ РЕЗУЛТАТИ

Основна цел на дисциплината е да формира систематизирани знания и умения за работа в и управление на организации, институции или отделни звена за предоставяне на услуги на гражданите и бизнеса в частни, държавни и местни структури.

Изучаването на дисциплината следва да формира у студентите умения за: проектиране на пакета на услугата, 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, използването на количествени модели в управлението.

Дисциплината цели задълбочаване подготовката на студентите за успешна кариера в частни, държавните, общински и неправителствени структури.

ПРЕДПОСТАВКИ

Дисциплината е продължение и разширяване подготовката на студентите от специалности , «Бизнес администрация», «Финанси», «Счетоводство и контрол», «Маркетинг» в областта на икономиката и управлението, която започва с „Основи на управлението”, „Икономика”, „Маркетинг” и др.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

специалност	статут	Кредити	редовно обучение				задочно обучение			
			л	с	у	общ	л	с	у	общ
Бизнес администрация	Избираема	6	40	20	60	30			30	
Финанси	Избираема	6	40	20	60	30			30	
Счетоводство и контрол	Избираема	6	40	20	60	30			30	
Маркетинг	Избираема	6	40	20	60	30			30	

СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА

Раздел I. Естеството на услугите.

Тема 1: Място, роля и значение на услугите в икономиката.

Роля на услугите в световната и националните икономики. Принос на услугите при създаване на БВП и на работни места. Състояние и тенденции в развитието на сектора на услугите в България. Фактори, допринасящи за развитието на сектора на услугите.

Тема 2: Дефиниране на услугите като обект на управление.

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

Тема 3: Стратегически направления в сферата на услугите и конкурентноспособност.

Идентифициране на потребителската стойност на услугата. Модел на потребителската стойност на услугата. Конкурентна среда и стратегия. Разработване на конкурентноспособна стратегия на организацията за услуги. Елементи на стратегическата визия за услугата – целеви пазарен сегмент, концепция за услугата, операционна стратегия, система за предоставяне на услугата. Информацията като конкурентно предимство в услугите.

Раздел II. Особенности при проектирането и управлението на организацията за услуги – основни принципи и ключови взаимодействия.

Тема 4: Клиентът – централна фигура в управлението на услуги.

Клиентите и техните потребности. Поведение на потребителите и модел на вземане на решение за покупка. Профил и роли на гражданина, потребител на публични услуги. Особенности при покупката

на услуга. Сегментация на клиентите от операционна гледна точка. Управление на клиента като съпроизводител.

Тема 5: Проектиране и развитие на пакета на услугата.

Концепция на услугата. Елементи на пакета на услугата. Проектиране и въвеждане на нова услуга. Основни принципи за разработване на услуга. Модел на проектиране и въвеждане на услуга. Взаимодействие между проектиране на продукт и процес в услугите.

Тема 6: Проектиране на обслужващата система.

Общи подходи за проектиране на система за предоставяне на услуги. Основни различия между системи за предоставяне на услуги с висока и ниска степен на контакт с клиента. Основни елементи на системата за предлагане на услуги.

Тема 7: Управление на персонала в услугите.

Основни проблеми на управлението на персонала в организациите и институциите за услуги. Контакт и взаимодействие на доставчика на услугата с клиента. Видове и интензивност на контактите. Определяне на ролята на изпълнителя на услугата. Подбор и обучение на персонала, контактуващ с клиентите. Компетенции за работа с клиенти. Оценяване на компетенциите.

Тема 8: Разположение на мощностите за предоставяне на услуги. Разположение на работните места и оборудването.

Фактори и критерии за избор на териториално разположение на мощностите за услуги. Количествени методи за избор на местоположение. Разполагане на единична, на множество и на конкуриращи се мощности. Разполагане на центрове за предоставяне на спешни услуги. Цели и изисквания за разположение на работните места и оборудването.

Раздел III. Управление на операциите на услуги – специфика и функционални области на решения.

Тема 9: Функцията „Операции“ в организациите и институциите, предоставящи услуги.

Основна рамка на услугите. Операциите като производствена система. Определение и принципна схема на управление на операциите на услуги. Интеграция на операционната и маркетинговата функции в услугите. Области на решения в управление на операциите на услуги.

Тема 10: 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 полезност за клиента чрез процеса на обслужване. Описание и анализ на потока на процеса. Инструменти за описание и онагледяване на процесите.

Тема 11: Планиране и управление на капацитета на операциите на услуги.

Особености на управлението на капацитета в услугите. Съчетаване на търсене и капацитет на операциите. Стратегии за управление на търсенето. Стратегии за управление на предлагането. Разработване на план-графици на операциите.

Тема 12: Управление на качеството на услуги.

Качество на услугите и удовлетвореност на клиентите. Модел на несъответствията (GAPS-Model). Методът SERVQUAL за измерване и оценка на качеството на услугата. Типове системи за управление на качеството на услуги.

Тема 13: Измерване на резултата на операциите на 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. Използване на информацията от измерване на резултатите.

Раздел IV. Приложение на инструменти, методи, техники и количествени модели при управлението на услугите.

Тема 14: Прогнозиране на търсенето на услуги.

Рамки на прогнозирането. Методи за разработване на прогнози. Избор на метод за прогнозиране. Приложение на методите за прогнозиране в операциите на организациите за услуги. Модел за прогнозиране на търсенето на услуги с масов характер.

Тема 15: Приложение на моделите за масово обслужване за оптимизиране на система за предлагане на услуги и управление на капацитета. Показатели за оптимизиране на системата. Анализ и оптимизиране на разходите в система за масово обслужване.

Тема 16: Концепции, инструменти и техники за повишване ефективността и ефикасността при управлението на услугите.

Приложение на концепцията Лийн (Lean) в услугите. Инструментът 5S за организация на работното място в офиса за услуги. Техники за избягване на грешки при изпълнение на услугите.

Забележка: Курсът на обучение за студентите в редовна форма включва посещение на организация или институция от сектора на услугите, изнасяне на лекция и кратко практическо обучение по конкретна тема.

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

1. На първата лекция студентите получават пълна информация за съдържанието на курса, изискванията към подготовката им, препоръчителните литературни източници, методите на оценяване и изпитния въпросник.

1. Лекциите са по темите от учебната програма и завършват с обобщени въпроси за самоподготовка.

2. В семинарните упражнения студентите дискутират, решават задачи и казуси, целящи прилагането на практика на основните постановки и концепции от теорията.

3. По време на обучението се осъществяват срещи с представители на практиката или посещения на реално действащи предприятия с цел разширяване на практическия опит на студентите.

4. Като обратна връзка за усвояването на материала по време на курса се провеждат междинни контролни, включващи тестове и задачи.

5. За подпомагане на учебния процес и разширяване на възможностите на преподавателя при осъществяването на текущия контрол по дисциплината се използват електронни материали, предоставени на студентите в платформата Moodle.

МЕТОДИ НА ОЦЕНЯВАНЕ

Работата на студентите се оценява чрез писмен изпит, включващ тест и задачи. През семестъра са предвидени две контролни работи, които формират текущата оценка.

Крайната оценка се формира от резултатите от изпита, оценката от текущия контрол и активното участие в занятията. Освобождаване от изпит се допуска с отлична оценка от текущ контрол.

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. Йоргова Ю., Изследване на процесите на обслужване в операциите на услуги, БСУ, Бургас, 2015.
5. Йоргова Ю., Управление на публични услуги, ръководство за упражнения, БСУ, Бургас, 2015.
6. Найденов, Н., Недялков, А., Управление на операциите, Русе: Авангард Принт, 2009.
7. Недялков А., Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, 2012.
8. Недялков А., Операционен мениджмънт, Ръководство за упражнения, Русе, 2014.
9. Хаксевер, К., Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик, Управление и организация в сфера услуг. Теория и практика, 2-е международно издание, Питер, Санкт Петербург, 2002.
10. Fitzsimmons J.A., M.J. Fitzsimmons, Service Management: Operations, Strategy and Information Technology, Mc Graw Hill, Fourth Ed., 2004.
11. Johnston R.and G. Clark, Service operations management: Improving Service Delivery, FT Prentice Hall, 3rd.ed., 2008.
12. Locher D., Lean office and service simplified. The definitive how-to guide, CRC Press, 2011.
13. Teeuwen B., Lean for the public sector. The pursuit of perfection in government services, CRC Press, 2011.
14. Winston W.L., Introduction to Probability Models. Operations Research, Volume Two, Fourth Edition, Thomson Brooks / Cole, 2004.



ВА 410

УПРАВЛЕНИЕ НА УСЛУГИ

Лектор: Доц. д-р Юлия Йоргова

1. Място, роля и значение на услугите в икономиката. Принос на услугите при създаване на БВП и на работни места. Състояние и тенденции в развитието на сектора на услугите в България. Фактори, допринасящи за развитието на сектора на услугите.
2. Дефиниране на услугите като обект на управление. Дефиниране на понятието „услуга”. Специфични характеристики на услугите.
3. Определения за услуги. Сравнителен анализ на публичните и бизнес услугите като обект на управление. Класифициране на услугите.
4. Стратегически направления в сферата на услугите и конкурентноспособност. Идентифициране на потребителската стойност на услугата. Модел на потребителската стойност на услугата.
5. Конкурентна среда и стратегия. Разработване на конкурентноспособна стратегия на организацията за услуги. Елементи на стратегическата визия за услугата – целеви пазарен сегмент, концепция за услугата, операционна стратегия, система за предоставяне на услугата. Информацията като конкурентно предимство в услугите.
6. Клиентът – централна фигура в управлението на услуги. Клиентите и техните потребности. Поведение на потребителите и модел на вземане на решение за покупка.
7. Профил и роли на гражданина, потребител на публични услуги. Особенности при покупката на услуга. Сегментация на клиентите от операционна гледна точка. Управление на клиента като съпроизводител.
8. Проектиране и развитие на пакета на услугата. Концепция на услугата. Елементи на пакета на услугата.
9. Проектиране и въвеждане на нова услуга. Основни принципи за разработване на услуга. Модел на проектиране и въвеждане на услуга. Взаимодействие между проектиране на продукт и процес в услугите.
10. Проектиране на обслужващата система. Общи подходи за проектиране на система за предоставяне на услуги.
11. Основни различия между системи за предоставяне на услуги с висока и ниска степен на контакт с клиента.
12. Основни елементи на системата за предлагане на услуги.
13. Управление на персонала в услугите. Основни проблеми на управлението на персонала в организациите и институциите за услуги.

14. Контакт и взаимодействие на доставчика на услугата с клиента. Видове и интензивност на контактите. Определяне на ролята на изпълнителя на услугата.
15. Подбор и обучение на персонала, контактуващ с клиентите. Компетенции за работа с клиенти. Оценяване на компетенциите.
16. Разположение на мощностите за предоставяне на услуги. Разположение на работните места и оборудването. Фактори и критерии за избор на териториално разположение на мощностите за услуги.
17. Количествени методи за избор на местоположение.
18. Разполагане на единична, на множество и на конкуриращи се мощности.
19. Разполагане на центрове за предоставяне на спешни услуги.
20. Цели и изисквания за разположение на работните места и оборудването.
21. Функцията „Операции“ в организациите и институциите, предоставящи услуги. Основна рамка на услугите. Операциите като производствена система. Определение и принципна схема на управление на операциите на услуги.
22. Интеграция на операционната и маркетинговата функции в услугите. Области на решения в управление на операциите на услуги.
23. Проектиране и управление на процеса на обслужване. Процесът – ключов елемент в управление на операциите на услугите. Матрица на процесите на обслужване.
24. Разпределение на задачите между „фронт офис“ и „бек офис“. Индивидуализирани и стандартизирани процеси. Стратегии за препозициониране на процесите. Добавяне на полезност за клиента чрез процеса на обслужване.
25. Описание и анализ на потока на процеса. Инструменти за описание и онагледяване на процесите.
26. Планиране и управление на капацитета на операциите на услуги. Особенности на управлението на капацитета в услугите.
27. Съчетаване на търсене и капацитет на операциите. Стратегии за управление на търсенето.
28. Стратегии за управление на предлагането. Разработване на план-графици на операциите.
29. Управление на качеството на услуги. Качество на услугите и удовлетвореност на клиентите.
30. Модел на несъответствията (GAPS-Model).
31. Методът SERVQUAL за измерване и оценка на качеството на услугата. Типове системи за управление на качеството на услуги.
32. Измерване на резултата на операциите на услуги. Основни причини за измерване на резултатите. Показатели за измерване на резултатите.
33. Видове измервания на работата и взаимовръзката им. Механизми за обратна връзка с клиентите. Използване на информацията от измерване на резултатите.
34. Прогнозиране на търсенето на услуги. Рамки на прогнозирането. Методи за разработване на прогнози. Избор на метод за прогнозиране.
35. Приложение на методите за прогнозиране в операциите на организациите за услуги. Модел за прогнозиране на търсенето на услуги с масов характер.

36. Приложение на моделите за масово обслужване за оптимизиране на система за предлагане на услуги и управление на капацитета. Показатели за оптимизиране на системата.
37. Анализ и оптимизиране на разходите в система за масово обслужване.
38. Концепции, инструменти и техники за повишване ефективността и ефикасността при управлението на услугите. Приложение на концепцията Лийн (Lean) в услугите.
39. Инструментът 5S за организация на работното място в офиса за услуги.
40. Техники за избягване на грешки при изпълнение на услугите.

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. Йоргова Ю., Изследване на процесите на обслужване в операциите на услуги, БСУ, Бургас, 2015.
5. Йоргова Ю., Управление на публични услуги, ръководство за упражнения, БСУ, Бургас, 2015.
6. Найденов, Н., Недялков, А., Управление на операциите, Русе: Авангард Принт, 2009.
7. Недялков А., Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите, Русе, 2012.
8. Недялков А., Операционен мениджмънт, Ръководство за упражнения, Русе, 2014.
9. Хаксевер, К., Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик, Управление и организация в сфера услуг. Теория и практика, 2-е международно издание, Питер, Санкт Петербург, 2002.
10. Fitzsimmons J.A., M.J. Fitzsimmons, Service Management: Operations, Strategy and Information Technology, Mc Graw Hill, Fourth Ed., 2004.
11. Johnston R.and G. Clark, Service operations management: Improving Service Delivery, FT Prentice Hall, 3rd.ed., 2008.
12. Locher D., Lean office and service simplified. The definitive how-to guide, CRC Press, 2011.
13. Teeuwen B., Lean for the public sector. The pursuit of perfection in government services, CRC Press, 2011.
14. Winston W.L., Introduction to Probability Models. Operations Research, Volume Two, Fourth Edition, Thomson Brooks / Cole, 2004.