

**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. ИМ, редовно обучение  
през зимния семестър на учебната 2019/2020 г.

	Тема	Дата	Часа
1	<b>Концептуална рамка на операционния мениджмънт</b> (Глобализация и тенденции за развитие на икономиката; Място и роля на услугите в икономиката; Операционен мениджмънт на услугите)	16.09.	2
2	<b>Производствена същност на услугите</b> (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	<b>Проектиране и планиране на производствения процес при услугите</b> (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	<b>Управление на сервизния процес в пространството и времето</b> (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	<b>Техническо осигуряване на сервизния процес</b> (Избиране производителността на техниката; Система за ремонт и поддръжка на машините; Политики за замяна на техниката)	11.11.	2
6	<b>Материално осигуряване на сервизния процес</b> (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	<b>Информационно осигуряване на сервизния процес</b> (Информационен процес в предприятията; за услуги; Информационни системи за осигуряване на производството; Информационен мениджмънт на предприятието)	25.11.	2
8	<b>Кадрово осигуряване на сервизния процес</b> (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	<b>Управление на обслужването на клиентите</b> (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	<b>Стратегическо управление на предприятията за услуги</b> (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
	<b>Общо за семестъра</b>	<b>Часа</b>	<b>28</b>

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. ИМ, редовно обучение, група 39  
през зимния семестър на учебната 2016/2017 г.

	Тема	Дата	Часа	Група	Задача
1	Характеристики и класификация на сервизни процеси (услуги)	16.09. 30.09.	4	39	Задача 1
2	Сервизен план и процедури за избягване на грешки	07.10. 14.10. 21.10. 28.10.	8	39	Задача 2
3	Капацитет на обслужване, сервизен ландшафт и модели на системата за обслужване	04.11. 11.11.	4	39	Задача 3
4	Модели на системата за обслужване	18.11. 25.11.	4	39	Задача 4
5	Техническо, материално, информационно и кадрово осигуряване на услугите	02.12. 09.12.	4	39	Задача 5
6	Защита на курсовата задача	16.12. 23.12.	4	39	Презентации
	<b>Общо за семестъра</b>	<b>часа</b>	<b>28</b>		

Русе, септември 2019 г.

Изготвил:

/ доц. д-р А. Недялков /

Русе, септември 2019 г.

Утвърдил,  
Ръководител Катедра:

/доц. д-р М. Кирова/