РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“ПРОИЗВОДСТВЕН И ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” | Катедра  “ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (проф. д-р Любчо Варамезов) | Приета от ФС, Протокол № 4 от 26.11.2024 г. Приета от КС, Протокол № 7 от 20.11.2024 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА**  **на** | |
| Учебна дисциплина“Икономика на услугите” | |
| **Код на дисциплината: ФПТБ-КТБ-Б-305**  **Брой кредити по учебен план: (6)** | |
| Образователно-квалификационна степен: БАКАЛАВЪР | Код на документа:УД/УПР-ФПТБ-КТБ-Б-305 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННА Език: БЪЛГАРСКИ | Версия:v.05/2024 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 14 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост**  **/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **56** | **28** | **56** |
| 1.1. Лекции | 28 | 14 | 28 |
| 1.2. Семинарни занятия | 28 | 14 | 28 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **94** | **122** | **94** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 47 | 61 | 47 |
| 2.2. Академични задания | 47 | 61 | 47 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 17 | 21 | 10 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 10 | 20 | 10 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 20 | 20 | 27 |
| **Всичко:** | **150** | **150** | **150** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Тежест на критерия** | | |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **50%** | **50%** | **50%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия   *(% от комплексната оценка)* | 5% | 5% | 5% |
| 1.2. Семестриални контролни  *(% от комплексната оценка)* | 15% | 0% | 0% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 30% | 45% | 45% |
| **2. Семестриален изпит**  *(% от комплексната оценка)*  *Форма на провеждане:*  *Писмен тест.* | **50%** | **50%** | **50%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

"Икономика на услугите" е профилираща дисциплина, посветена на процесите по създаване и предлагане на нематериални продукти. Програмата е разработена за студенти от специалност „Икономика на търговията” в ОКС „бакалавър” на СА „Д. А. Ценов”. Тя е структурирана на основата на интегрирания подход за изучаване сферата на услугите, в който те се разглежда в контекста на икономическата им същност, техния пласмент и мениджмънт. Съдържанието на курса помага да се разбере тясната връзка между услугите, оперативния мениджмънт и управлението на основните политики, свързани с тях. Теоретичните концепции отчитат спецификата на услугите и необходимостта от специализиран подход в тази сфера.

**2.2. Предварителни изисквания**

Усвояването на съдържанието по дисциплината предполага подготовка по следните дисциплини: "Микроикономика", "Макроикономика", "Основи на маркетинга", "Основи на управлението", "Въведение в търговията", "Икономика на търговията"

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

За ефективното преподаване и усвояване на материала по дисциплината, биха могли да се подготвят и прилагат: лекции, казуси, симулации, дебати, дискусии, независими и групови проекти.

***2.3.2 Дистанционна форма***

За усвояване на теоретичните знания и придобиване на съответните практически умения по дисциплината се използват интернет базирани технологии (Платформа за дистанционно обучение, социални мрежи и сайтове за комуникиране и обучение) с прилагане на иновативни синхронни и асинхронни методи за обучение (интерактивно обучение, проблемно ориентирано обучение, казусно обучение, ролеви и игрови тип обучение, кооперативно/съвместно обучение) и др.

**2.4. Очаквани резултати**

Модулите в курса са насочени към формиране на теоретични знания за същността на услугите, видовото разнообразие, особеностите им като икономическа категория; практически умения, базирани на различни концепции и аналитични инструменти за повишаване на ефективността на работата в сферата на услугите; компетенции за усъвършенстване и повишаване качеството на предлаганите услуги чрез създаване на стандарти, ефективно позициониране и оптимизиране на директния контакт с клиенти.

**III. разпространение на дисциплината**

1. Lund University, Sweden

2. Dominikan University of California, USA

3. Boston University Information Services & Technology, USA

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | | **Задочна форма на обучение** | | **Дистанционна форма на обучение** | |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **ТЕМА ПЪРВА. ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГИТЕ КАТО ИКОНОМИЧЕСКА КАТЕГОРИЯ** | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *Основни характеристики на услугите. Класификация на услугите* |
| **ТЕМА ВТОРА. ПОЩЕНСКИ И КУРИЕРСКИ УСЛУГИ** | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *Роля на пощенските и куриерските услуги. Нормативна уредба на пощенските и куриерските услуги.* |
| **ТЕМА ТРЕТА. ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ** | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *Същност и характеристика на транспортните услуги. Видове транспорт – предимства и недостатъци. Критерии за оценка и избор на транспорт. Нормативно регламентиране на транспортните услуги.* |
| **ТЕМА ЧЕТВЪРТА. ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ И ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ** | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *Същност и роля на фасилити мениджмънта. Енергийни услуги. Енергиен пазар.* |
| **ТЕМА ПЕТА. ЦЕНОВИ СИСТЕМИ НА ПАЗАРА НА УСЛУГИ** | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| *Формиране цената на услугите. Видове цени. Ценови стратегии* |
| **ТЕМА ШЕСТА. АУТСОРСИНГ И КОНСУЛТАНТСКИ УСЛУГИ** | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| *Същност и значение на аутсорсинга. Същност и основни форми на консултиране. Международна класификация на консултантските услуги.* |
| **ТЕМА СЕДМА. ИНОВАЦИИ В СФЕРАТА НА УСЛУГИТЕ** | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| *Иновациите като фактор за развитие на сферата на услугите. Диференциация на подходите към иновациите в сферата на услугите. Направления на иновациите в сферата на услугите. Управление на иновациите в сферата на услугите, насърчаване на нови услуги и развитие дизайна на услугите.* |
| **ТЕМА ОСМА. МЕЖДУНАРОДЕН ПАЗАР НА УСЛУГИ** | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| *Регулиране на услугите на международно ниво. Единен пазар на услуги в рамките на ЕС.* |
| **Общо:** | **28** | **28** | **14** | **14** | **28** | **28** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование на**  **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** | |
| **Лекции** | **Семинарни**  **занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X | X |
| 2. Интернет | X | X |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |
| 3.1 | X | X |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

**6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
| 1. Филипова, Т., Панджерова, А., Петрова, С. Икономика на услугите. Учебен курс в платформата за дистанционно и електронно обучение https://dl.uni-svishtov.bg/, 2020. |
| 2. Григорова, В. Маркетинг на услуги. Свищов, АИ Ценов, 2024. |
| 3. Николова, Х. Транспорт и спедиция. София, ИК-УНСС, 2018. Платформа за дистанционно и електронно обучение на СА “Д. А. Ценов“, https://dl.uni-svishtov.bg, 2018 |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. Велединский, В. Сервисная деятельность. Санкт Петербург, КноРус, 2024. |
| 2. Ивайло Стоянов. Стратегическо управление на услугите. С., Авангард Прима, 2017 |
| 3. Резник, Г., Маскаева, А., Пономаренко, Ю. Сервисная деятельность. Москва, ИНФРА-М, 2023. |

**6.3. Нормативни документи**

|  |
| --- |
| 1. Търговски закон |

**6.4. Интернет ресурси**

|  |
| --- |
| 1. https://psc.egov.bg/psc-starting-a-busines-commercial-representation |

Съставил/и/:

|  |
| --- |
| …………………………………  (доц. д-р Теодора Филипова) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………  (доц. д-р Теодора Филипова) |  |