



## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### МЕНЕДЖМЕНТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ

<b>Галузь знань</b>	17 Електроніка, автоматизація та електронні комунікації
<b>Шифр та назва спеціальності</b>	172 Електронні комунікації та радіотехніка
<b>Назва освітньо-професійної програми</b>	Телекомунікації та радіотехніка
<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський)
<b>Факультет</b>	Телекомунікацій та радіотехніки
<b>Кафедра</b>	Менеджменту та маркетингу
<b>Статус навчальної дисципліни</b>	ОК-29 ОПП «Телекомунікації та радіотехніка»
<b>Форма навчання</b>	Денна

#### Викладачі

Борисевич Євгенія Георгіївна  
[etigrova@gmail.com](mailto:etigrova@gmail.com)



Старший викладач кафедри менеджменту та маркетингу

#### Загальна інформація про дисципліну

##### Анотація до дисципліни

Дисципліна «Менеджмент телекомунікацій» має міждисциплінарний характер. Вона інтегрує, відповідно до свого предмету, знання з таких освітніх і наукових галузей: філософія, соціологія. Навчання спрямовано на:

1) формування у здобувачів вищої освіти сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у

	<p>сфері менеджменту;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) формування розуміння концептуальних основ системного управління організаціями, операторами електронних комунікацій, постачальниками електронних комунікаційних послуг;</li> <li>3) набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища операторів та постачальників електронних комунікаційних послуг, прийняття адекватних управлінських рішень на основі знання методології та технологій прийняття та реалізації рішень, а також чинників, що впливають на цей процес;</li> <li>4) формування здатності визначити доцільність інвестицій в бізнес по наданню електронних комунікаційних послуг, здатність розробити бізнес-план розвитку оператора (постачальника) чи бізнес-план його створення;</li> <li>5) формування здатності визначити ефективність впровадження сучасних інформаційних CRM - систем в діяльність оператора (постачальника електронних комунікаційних послуг);</li> <li>6) набуття навичок з проведення ділової оцінки персоналу, який працює в сфері телекомунікацій, який працює в сфері електронних комунікацій;</li> <li>7) формування вміння спрогнозувати попит на електронні комунікаційні послуги з урахуванням впливу певних факторів.</li> </ol>
<b>Мета дисципліни</b>	<p>–формування системних знань в сфері сучасного менеджменту, опанування знаннями з побудови ефективної організації, виявлення факторів, що здійснюють вплив на управлінську діяльність підприємств різних форм власності, операторів, постачальників електронних комунікаційних послуг та на прийняття управлінських рішень, аналіз та оцінка ступені впливу цих факторів, спираючись на теорію і практику менеджменту.</p>
<b>Компетентності, формуванню яких сприяє дисципліна</b>	<p>ЗК-1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.  ЗК-2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.  ЗК-3. Здатність планувати та управляти часом.  ЗК-4. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.  ЗК-5. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.  СК-1. Здатність розуміти сутність і значення інформації в розвитку сучасного інформаційного суспільства.  СК-2. Здатність вирішувати стандартні завдання професійної діяльності на основі інформаційної та бібліографічної культури із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій і з урахуванням основних вимог інформаційної безпеки.  СК-3. Здатність використовувати базові методи, способи та засоби отримання, передавання, обробки та зберігання інформації.  СК-4. Здатність здійснювати комп'ютерне моделювання пристроїв, систем і процесів з використанням універсальних пакетів прикладних програм.  СК-5. Здатність використовувати нормативну та правову документацію, що стосується інформаційно-телекомунікаційних мереж, телекомунікаційних та радіотехнічних систем (закони України, технічні регламенти, міжнародні та національні стандарти, рекомендації Міжнародного союзу електрозв'язку і т.п.) для вирішення професійних завдань.</p>

	<p>СК-6. Здатність проводити інструментальні вимірювання в інформаційно-телекомунікаційних мережах, телекомунікаційних та радіотехнічних системах.</p> <p>СК-7. Готовність до контролю дотримання та забезпечення екологічної безпеки.</p> <p>СК-8. Готовність сприяти впровадженню перспективних технологій і стандартів.</p> <p>СК-9. Здатність здійснювати приймання та освоєння нового обладнання відповідно до чинних нормативів.</p>
<b>Результати навчання</b>	<p>ПРН-1. Знання теорій та методів фундаментальних та загально інженерних наук в об'ємі необхідному для розв'язання спеціалізованих задач та практичних проблем у системах та мережах електронних комунікацій.</p> <p>ПРН-2. Вміння застосовувати базові знання основних нормативно-правових актів та довідкових матеріалів, чинних стандартів і технічних умов, інструкцій та інших нормативно-розпорядчих документів у системах та мережах електронних комунікацій.</p> <p>ПРН-3. Вміння застосовувати знання в галузі інформатики й сучасних інформаційних технологій, обчислювальної і мікропроцесорної техніки та програмування, програмних засобів для розв'язання спеціалізованих задач та практичних проблем у системах та мережах електронних комунікацій..</p> <p>ПРН-4. Здатність брати участь у створенні прикладного програмного забезпечення для елементів (модулів, блоків, вузлів) систем та мереж електронних комунікацій, інфокомунікаційних, радіотехнічних систем та систем телевізійного й радіомовлення тощо.</p>
<b>Обсяг дисципліни</b>	Загальний обсяг дисципліни: 3 кредити ЄКТС (90 годин). Для денної форми навчання: лекції – 20 годин, практичні заняття – 12 години, самостійна робота – 58 годин.
<b>Форма підсумкового контролю</b>	Екзамен
<b>Терміни викладання дисципліни</b>	Дисципліна викладається у 7-му семестрі

### Програма дисципліни

<b>Тема 1.</b>	<p><i>Сутність, роль та методологічні основи менеджменту</i></p> <p>Сутність категорій управління та менеджменту. Цілі, завдання, принципи і методи менеджменту. Розвиток управлінської науки в світі, еволюція теорії і практики менеджменту. Історичний розвиток передумов сучасного менеджменту, сучасні теорії менеджменту, проблеми вимоги сучасного менеджменту.</p>
<b>Тема 2.</b>	<p><i>Організація як об'єкт управління</i></p> <p>Поняття організації та її види, загальні риси організацій, етапи життєвого циклу організації, класифікація, правовий статус діяльності організації (на прикладі оператора телекомунікацій та постачальника електронних комунікаційних послуг).</p>

	<p>Внутрішнє середовище організації, характеристика складових внутрішнього середовища організації.  Зовнішнє середовище організації, характеристика складових зовнішнього середовища організації.  Характеристика факторів впливу зовнішнього середовища на діяльність організації, аналіз можливих наслідків такого впливу на прикладі діяльності постачальника електронних комунікаційних послуг.  Поняття ефективності діяльності організації на основі аналізу її економічних показників  Основні типи організаційних структур  Проектування організаційних структур</p>
<b>Тема 3.</b>	<p><b><i>Функції менеджменту</i></b>  Поняття та класифікація функцій менеджменту, загальні та конкретні функції менеджменту.  Функція планування: міст планування як функції менеджменту, сутність планування і його місце в менеджменті підприємства, види планування та їх взаємозв'язок, характеристика бізнес-планування в організації, його економічний сенс, основні завдання та розділи бізнес-плану  Функція мотивації : поняття мотивації, потреби, винагороди, закон результату. Змістові теорії мотивації ( теорія ієрархії потреб Маслоу, теорія Алдерфера, теорія потреб Мак-Клеланда, двофакторна модель Герцберга), процесуальні теорії мотивації ( теорія очікувань Врума, теорія справедливості, комплексна процесійна теорія Портера і Лоулера).  Функція контролю: поняття та сутність контролю, види, процес та етапи контролю, система контролю. Контроль та аудит.</p>
<b>Тема 4.</b>	<p><b><i>Особливості функціонування електронних комунікаційних мереж та операторів електронних комунікацій</i></b>  Характеристика електронних комунікаційних мереж операторів.  Послуги та служби електронних комунікацій.  АТ «Укртелеком» як провідний оператор електронних комунікацій.  Організаційна структура оператора. Порядок розподілу функцій управління на прикладі філії АТ «Укртелеком».</p>
<b>Тема 5.</b>	<p><b><i>Стратегічний підхід до управління у операторів електронних комунікацій</i></b>  Визначення сенсу стратегії в менеджменті.  Різновиди стратегій.  Стратегія розвитку операторів електронних комунікацій</p>
<b>Тема 6.</b>	<p><b><i>CRM як ефективна система доведення електронних комунікацій до клієнтів</i></b>  Визначення основного сенсу CRM- систем.  Базові принципи побудови CRM-системи.  Можливості CRM у діяльності оператора електронних комунікацій.  Створення інтегрованої інфраструктури CRM. Різновиди CRM-рішень.  Аналіз клієнтоорієнтованості та оцінка доцільності впровадження CRM-систем для постачальників електронних комунікаційних</p>

	<p>послуг. Оцінка ефективності інвестицій у впровадження та застосування CRM- систем в діяльності постачальників електронних комунікаційних послуг.</p>
<b>Тема 7</b>	<p><b><i>Зміст процесу управління якістю електронних комунікацій</i></b> Основні визначення і поняття в стандартах якості. Практичне використання сучасних підходів до управління якістю. Основні визначення і поняття, що використовуються в стандартах ISO. TL 9000 як похідна від ISO 9000 для операторів. Оцінка рівня якості послуг і обслуговування операторів.</p>
<b>Тема 8</b>	<p><b><i>Управління персоналом організації в сфері електронних комунікацій</i></b> Адаптація персоналу до перетворень. Підвищення компетентності й поінформованості персоналу. Алгоритм розробки моделі компетенцій для певних категорій персоналу оператора електронних комунікацій.</p>

### Список рекомендованих джерел

1. Борисевич Є.Г. Конспект лекцій з дисципліни «Менеджмент телекомунікацій», [електронний ресурс] , Одеса 2022р. , 137 с.
2. Герасименко Ю. В., Підвальна О. Г. Менеджмент. Базовий курс: навч. посіб. Вінниця: Консоль, 2017. 255 с.
3. Коваленко І. М., Коваленко М. П., Коршунов В. С. Менеджмент: підруч. для студентів спец. менеджмент, економіка підприємства; за заг. ред. Коваленко М. П. Одеса : видавництво «Букаєв », 2017. –361 с.
4. Менеджмент : Навчальний посібник / Н.С. Краснокутська, О.М. Нащекіна, О.В. Замула та ін. – Харків : «Друкарня Мадрид», 2019. – 231 с.
5. Менеджмент. Навчальний посібник для здобувачів вищої освіти / Страпчук С. І., Миколенко О. П, Попова І. А., Пустова В. В. Львів, Видавництво «Новий Світ – 2000», 2020. 356 с.
6. Борисевич Є.Г. Підвищення клієнтоорієнтованості локальних провайдерів телекомунікацій на основі застосування CRM-систем/ Галан Л.В., Борисевич Є.Г.// «Наука і техніка сьогодні» (Серія «Економіка»): журнал. 2023. № 2(16). С. 57-70. DOI:: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-2\(16\)](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-2(16))
7. Борисевич Є.Г. Оцінка ефективності інвестицій щодо впровадження і застосування CRM-систем в діяльності локальних провайдерів телекомунікацій / Галан Л.В., Борисевич Є.Г.// «Актуальні питання у сучасній науці» ( Серія Економіка): журнал.2023 №3 (9).С. 26-39. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-3\(9\)](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-3(9))

### Інформація про консультації

**Щопонеділка** у вересні-грудні 2023 року з 14<sup>05</sup> до 15<sup>20</sup> год., онлайн : Ідентифікатор конференції ZOOM 785 8189 3345 Код доступу JbXV2k – старший викладач Є.Г. Борисевич

### Загальна схема оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою		Нарахування балів	Бали нараховуються таким чином:
		для іспиту	для заліку		
90-100	A	Відмінно	зараховано	Нарахування балів	<p><b>Оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за 100-бальною шкалою і становить: за поточну успішність (участь у практичних заняттях, виконання практичних завдань та контрольних робіт) – до 60 балів, за результати екзамену – до 40 балів.</b></p>
82-89	B	Добре			
74-81	C				
64-73	D				
60-63	E	Задовільно			
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	Не зараховано з можливістю повторного складання		
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни		

### Політика опанування дисципліни

**Відвідування:** Здобувачі вищої освіти самостійно планують відвідування лекційних занять, що проводяться в межах дисципліни. Присутність на практичних заняттях та контрольних заходах (екзамен/залік) є обов'язковою. При проведенні занять в онлайн режимі, присутність здобувача враховується у разі відкритого вікна.

**Дотримання принципів академічної доброчесності:** Підготовка усіх завдань, письмових робіт і т. ін., що виконуються в межах дисципліни, здійснюється здобувачем вищої освіти самостійно, на засадах академічної доброчесності. Викладач має право для перевірки робіт застосовувати програму **Unicheck**.

**Умови зарахування пропущених занять:**

**Інші умови:** Навчально-методичні матеріали дисципліни розміщені на платформі Moodle, за посиланням [.....](#)