



СИЛАБУС ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ МЕНЕДЖМЕНТ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙ

Факультет	Бізнесу та соціальних комунікацій
Кафедра	Менеджменту та маркетингу
Статус навчальної дисципліни	Вибіркова компонента освітніх програм першого (бакалаврський) рівня вищої освіти
Рекомендовано для спеціальностей	Для всіх ОПП запроваджених ДУІТЗ
Форма навчання	Денна, заочно-дистанційна

Викладачі

Борисевич Євгенія Георгіївна
etigrova@gmail.com



Старший викладач кафедри менеджменту та маркетингу

Загальна інформація про дисципліну

Анотація до дисципліни	<p>Дисципліна «Менеджмент електронних комунікацій» спрямована на:</p> <ol style="list-style-type: none">1) формування у здобувачів вищої освіти сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у сфері менеджменту;2) формування розуміння концептуальних основ системного управління організаціями, операторами електронних комунікацій, постачальниками електронних комунікаційних послуг;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;4) формування здатності визначити доцільність інвестицій в бізнес по наданню електронних комунікаційних послуг,
-------------------------------	--

	<p>здатність розробити бізнес-план розвитку оператора (постачальника) чи бізнес-план його створення;</p> <p>5) формування здатності визначити ефективність впровадження сучасних інформаційних CRM - систем в діяльність оператора (постачальника електронних комунікаційних послуг);</p> <p>6) набуття навичок з проведення ділової оцінки персоналу, який працює в сфері телекомунікацій, який працює в сфері електронних комунікацій;</p> <p>7) формування вміння спрогнозувати попит на електронні комунікаційні послуги з урахуванням впливу певних факторів.</p>
Мета дисципліни	– формування системних знань в сфері сучасного менеджменту електронних комунікацій, опанування знаннями з побудови ефективної організації – оператора електронних комунікаційних послуг, виявлення факторів, що здійснюють вплив на управлінську діяльність операторів, постачальників електронних комунікаційних послуг та на прийняття управлінських рішень, аналіз та оцінка ступені впливу цих факторів, спираючись на теорію і практику менеджменту.
Компетентності, формуванню яких сприяє дисципліна	<ul style="list-style-type: none"> - Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. - Здатність працювати в команді. - Готовність сприяти впровадженню перспективних технологій і стандартів у сфері електронних комунікацій - Готовність до вивчення науково-технічної інформації, вітчизняного і закордонного досвіду з тематики інвестиційного (або іншого) проекту засобів електронних комунікацій.
Результати навчання	<ul style="list-style-type: none"> – Вміння управлінсько-організаційної роботи у колективі (бригаді, групі, команді тощо), вміння оцінювати та розподіляти завдання між співробітниками та нести відповідальність за результати своєї та колективної роботи. – Здатність ініціювати ідеї та пропозиції щодо підвищення ефективності управлінської, виробничої, навчальної та іншої діяльності – Вміння оцінювати ефективність інвестицій в проекти щодо розвитку електронних комунікацій – Здатність скласти бізнес план створення або розвитку підприємства в сфері електронних комунікацій
Обсяг дисципліни	Загальний обсяг дисципліни 6 кредитів ЄКТС (180 академічних годин), з них: лекцій – 20 год.; практичних занять – 46 год.; самостійна робота – 114 год.
Форма підсумкового контролю	Залік
Терміни викладання дисципліни	Відповідно до розкладу занять вибіркового компонента освітньої програми

Програма дисципліни

Тема 1.	<i>Сутність, роль та методологічні основи менеджменту</i>
----------------	---

	<p>Сутність категорій управління та менеджменту. Цілі, завдання, принципи і методи менеджменту.</p> <p>Розвиток управлінської науки в світі, еволюція теорії і практики менеджменту.</p> <p>Історичний розвиток передумов сучасного менеджменту, сучасні теорії менеджменту, проблеми і вимоги сучасного менеджменту.</p>
Тема 2.	<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.</p> <p>Зовнішнє середовище організації, характеристика складових зовнішнього середовища організації.</p> <p>Характеристика факторів впливу зовнішнього середовища на діяльність організації, аналіз можливих наслідків такого впливу на прикладі діяльності постачальника електронних комунікаційних послуг.</p> <p>Поняття ефективності діяльності організації на основі аналізу її економічних показників</p> <p>Основні типи організаційних структур</p> <p>Проектування організаційних структур</p>
Тема 3.	<p><i>Функції менеджменту</i></p> <p>Поняття та класифікація функцій менеджменту, загальні та конкретні функції менеджменту.</p> <p>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</p> <p>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).</p> <p>Функція контролю: поняття та сутність контролю, види, процес та етапи контролю, система контролю. Контроль та аудит.</p>
Тема 4.	<p><i>Особливості функціонування електронних комунікаційних мереж та операторів електронних комунікацій</i></p> <p>Характеристика електронних комунікаційних мереж операторів.</p> <p>Послуги та служби електронних комунікацій.</p> <p>АТ «Укртелеком» як провідний оператор електронних комунікацій.</p> <p>Організаційна структура оператора. Порядок розподілу функцій управління на прикладі філії АТ «Укртелеком».</p>
Тема 5.	<p><i>Стратегічний підхід до управління у операторів електронних комунікацій</i></p> <p>Визначення сенсу стратегії в менеджменті.</p> <p>Різновиди стратегій.</p>

	Стратегія розвитку операторів електронних комунікацій
Тема 6.	<p><i>CRM як ефективна система доведення електронних комунікацій до клієнтів</i> 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 послуг. Оцінка ефективності інвестицій у впровадження та застосування CRM- систем в діяльності постачальників електронних комунікаційних послуг.</p>
Тема 7	<p><i>Зміст процесу управління якістю електронних комунікацій</i> 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>
Тема 8	<p><i>Управління персоналом організації в сфері електронних комунікацій</i> 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 https://drive.google.com/drive/folders/1DPN6-qyytK8Tw_kYr9EGennTWOLbG-lu], Одеса 2022р. , 137 с.
2. Герасименко Ю. В., Підвальна О. Г. Менеджмент. Базовий курс: навч. посіб. Вінниця: Консоль, 2017. 255 с.
3. 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.
4. 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))
5. 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 протягом 2025/2026 н.р. з 11⁰⁰ до 14⁰⁰ год., ауд. 319

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		<i>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 індивідуального завдання – до 40 балів. При оформленні документів за екзаменаційну сесію використовується таблиця відповідності оцінювання знань здобувачів вищої освіти за різними системами</i>
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 (залік) є обов'язковою. Важливим є своєчасне виконання індивідуальних завдань в межах самостійної роботи, передбачених програмою дисципліни.

Умови зарахування пропущених занять: Відпрацювання академічної заборгованості з дисципліни можливо до початку екзаменаційної сесії (відповідно до розкладу консультацій викладача).

Інші умови: Навчально-методичні матеріали дисципліни розміщені на платформі Moodle: <http://e-learning2.suitt.edu.ua/course/view.php?id=259>