

ГОУ ВПО Российско-Армянский (Славянский) университет

**ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ)  
УНИВЕРСИТЕТ**

Составлен в соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи и Положением «Об УМКД РАУ».

УТВЕРЖДАЮ:



**«21» июля 2023**

Утвержден Ученым Советом ИФИ  
протокол № 33

**Инженерно-физический институт**

**Кафедра Телекоммуникаций**

**Автор(ы): доктор тех. наук, профессор Маркосян М.В.**

*Ученое звание, ученая степень, Ф.И.О*

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС**

**Дисциплина: Б1.В.09 «Менеджмент в телекоммуникациях»**

*Код и название дисциплины согласно учебному плану*

Для бакалавриата:

**Направление: 11.03.02 Инфокоммуникационные  
технологии и системы связи**

**ЕРЕВАН**

## Структура и содержание УМКД

### 1. Аннотация

1.1. Учебная программа дисциплины «Менеджмент в телекоммуникациях» ориентирована на подготовку кадров в области организации менеджмента предприятий телекоммуникационного направления.

1.2. Данная дисциплина теснейшим образом взаимосвязана с последующими дисциплинами: основы построения телекоммуникационных сетей и систем, теория связи с подвижными объектами и с последующими УМКД магистратуры.

1.3. Для прохождения дисциплины студент должен

- **знать** основы по курсам: по общим курсам физики и математики, информатики, экономики, теории информации, метрологии, стандартизации и сертификации в телекоммуникациях.

- **уметь** применять отмеченные знания при решении соответствующих задач

- **владеть** навыками математических исчислений.

1.4. Дисциплины, изучение которых является необходимой базой для освоения данной дисциплины следующие - физика I, II, III, IV, математика I, II, III, IV, теория вероятностей и математическая статистика, электроника, теория электрических цепей, теория информации, экономика, метрология, стандартизация и сертификация в телекоммуникациях.

### 2. Содержание

2.1. **Цель дисциплины** - Изучение принципов управления организацией, планирования работ, организации обслуживания населения,

**Задача** - Ознакомить студентов с основами методами менеджмента - управления, планирования и обслуживания пользователей. Изучение ISO стандартов управления и качества..

2.2. После изучения дисциплины студент должен:

- **знать** основные принципы организации менеджмента в телекоммуникационных предприятиях;

- **уметь** рассчитывать цену услуг в области телекоммуникаций;

- **иметь** понимание современных тенденций развития услуг в области телекоммуникаций.

- **владеть** навыками, по планированию работ с использованием сетевых методов.

2.3. Трудоёмкость дисциплины: в академических часах – 72, в кредитах – 2

2.3.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Всего, в акад. часах</b>
<b>1. Общая трудоёмкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:</b>	<b>72</b>
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	<b>42</b>
1.1.1. Лекции	<b>14</b>
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.	<b>28</b>
1.1.2.1. Обсуждение прикладных проектов	-
1.1.2.2. Кейсы	-
1.1.2.3. Деловые игры, тренинги	-
1.1.2.4. Контрольные работы	-
1.1.2.5. Решение задач	
1.1.3. Семинары	
1.1.4. Лабораторные работы	-
1.1.5. Другие виды (указать)	-
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	<b>30</b>
1.2.1. Подготовка к экзаменам	
1.2.2. Другие виды самостоятельной работы, в т.ч. (указать)	
1.2.2.1. Письменные домашние задания	
1.2.2.2. Курсовые работы	
1.2.2.3. Эссе и рефераты	
1.2.2.4. Другое (указать)	
1.3. Консультации	
1.4. Другие методы и формы занятий	
Итоговый контроль (экзамен, зачет, диф. зачет - указать)	<b>зачет</b>

2.3.2. Распределение объема дисциплины по темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего (ак. часов)	Лекционные занятия (ак. часов)	Семинарские занятия (ак. часов)	Практические занятия (ак. часов)	Лабораторные работы (ак. часов)
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>МОДУЛЬ 1</b>					
<b>Раздел 1. Основы и особенности современного менеджмента в телекоммуникационной сфере</b>	<b>14</b>		<b>-</b>	<b>14</b>	<b>-</b>
Тема 1.1 Сущность, цели и задачи менеджмента в телекоммуникациях	1	-	-	1	-
Тема 1.2 Организация как объект менеджмента	1	-	-	1	-
Тема 1.3 Методы управления и принятия решения	2	-	-	2	-
Тема 1.4 Общая характеристика производственного менеджмента в телекоммуникациях	2	-	-	2	-
Тема 1.5 Организация и функционирование операторов в телекоммуникационной отрасли	2	-	-	2	-
Тема 1.6 Стратегическое управление организациями в телекоммуникациях	2	-	-	2	-
Тема 1.7 Планирование деятельности организации в телекоммуникациях	2	-	-	2	-
Тема 1.8 Правовое регулирование телекоммуникаций и направления его совершенствования	2	-	-	2	-
<b>Раздел 2. Организация, управление и тех. обслуживание современных сетей связи</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
Тема 2.1 Система организации и управления сетями связи и основные направления ее развития	2	-	-	2	-
Тема 2.2 Инфокоммуникационные услуги и	2	-	-	2	-

общая характеристика современных технологий и их предоставления					
Тема 2.3 Организация управления и техническая эксплуатация телекоммуникационных сетей	2		-	2	-
<b>МОДУЛЬ 2</b>					
<b>Раздел 3. Основные элементы менеджмента с ориентацией на клиента</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
Тема 3.1 Организация обслуживания и управление взаимоотношений с клиентами	2	-	-	2	-
Тема 3.2 Управление качеством в телекоммуникациях	2	-	-	2	-
Тема 3.3 Управление персоналом организаций в телекоммуникациях	2	-	-	2	-
<b>Раздел 4. Специальные вопросы менеджмента в телекоммуникациях</b>	<b>2</b>		<b>-</b>	<b>2</b>	
Тема 4.1 Маркетинг – современная концепция управления организацией	1	-	-	1	-
Тема 4.2 Финансовые рычаги управления организацией	1	-	-	1	-
<b>ИТОГО</b>	<b>28</b>		<b>-</b>	<b>28</b>	<b>-</b>

2.3.3. Содержание разделов и тем дисциплины

## МОДУЛЬ 1

### Раздел 1. Основы и особенности современного менеджмента в телекоммуникационной сфере

#### Тема 1.1 Сущность, цели и задачи менеджмента в телекоммуникациях

Понятие и предметная область менеджмента, принципы современного менеджмента, системный подход к организации управления и оценка его эффективности, задачи менеджмента в телекоммуникациях в XXI веке.

#### Тема 1.2 Организация как объект менеджмента

Классификация организаций, функционирование организаций, жизненный цикл организаций, перемены и стабильность, самоорганизация и самоуправление.

**Тема 1.3 Методы управления и принятия решения**

Управленческий цикл и методы управления, общая характеристика процесса принятия решения, общая характеристика методов и моделей эффективного принятия решений.

**Тема 1.4 Общая характеристика производственного менеджмента в телекоммуникациях**

Отраслевые особенности производственного менеджмента, системное представление телекоммуникационной сферы, цели создания и функционирования телекоммуникационной системы.

**Тема 1.5 Организация и функционирование операторов в телекоммуникационной отрасли**

Организационные структуры в телекоммуникациях. Адаптация организации к задачам ее развития. Общая характеристика процессов в организациях. Процессный подход к управлению организациями.

**Тема 1.6 Стратегическое управление организациями в телекоммуникациях**

Стратегический процесс и сложности его осуществления. Составляющие и атрибуты стратегии развития организации. Выбор потенциальных стратегий. Учет особенностей фирм при выборе стратегий.

**Тема 1.7 Планирование деятельности организации в телекоммуникациях**

Основы планирования деятельности организации в контексте стратегического процесса. Назначение и структура бизнес-плана. Назначение и функции бюджетирования. Планирование потребностей в услугах и средствах связи.

**Тема 1.8 Правовое регулирование телекоммуникаций и направления его совершенствования**

Основные задачи, формы и система государственного регулирования отношений в сфере телекоммуникаций. Развитие правовой базы в телекоммуникационной сфере. Создание правового механизма оказания универсальных услуг и ограничение монополии в телекоммуникациях. Международные аспекты взаимодействия в сфере телекоммуникаций. Международные организации в телекоммуникационной сфере.

## **Раздел 2. Организация, управление и техническое обслуживание современных сетей связи**

### **Тема 2.1 Система организации и управления сетями связи и основные направления ее развития**

Глобальная инфокоммуникационная инфраструктура. Общая характеристика элементов инфокоммуникационных сетей. Сетевые технологии. Системы передачи и коммутации. Структура основных видов инфокоммуникационных сетей.

### **Тема 2.2 Инфокоммуникационные услуги и общая характеристика современных технологий и их предоставления**

Службы электросвязи и услуги инфокоммуникационных сетей. Сетевые технологии создания услуг. Эталонная модель инфокоммуникационной сети.

### **Тема 2.3 Организация управления и техническая эксплуатация телекоммуникационных сетей**

Система управления оператора первичной сети на базе TMN. Система управления оператора вторичной сети на базе TMN. Задачи и принципы взаимодействия систем управления сетями операторов. Основы организации технической эксплуатации средств и сетей.

## **МОДУЛЬ 2**

### **Раздел 3. Основные элементы менеджмента с ориентацией на клиента**

#### **Тема 3.1 Организация обслуживания и управление взаимоотношениями с клиентами**

Системы управления взаимоотношениями с клиентами. Базовые принципы CRM. Возможности CRM в деятельности организации. Стандартизация процессов по работе с клиентами.

#### **Тема 3.2 Управление качеством в телекоммуникациях**

Основные понятия и сущность управления качеством. Инструменты и методы оценки и управления качеством. Обеспечение управления качеством. Улучшение деятельности организации.

#### **Тема 3.3 Управление персоналом организаций в телекоммуникациях**

Адаптация персонала к преобразованиям. Повышение компетентности и осведомленности персонала. Мотивация труда как инструмент управления.

**Раздел 4. Специальные вопросы менеджмента в телекоммуникациях**

**Тема 4.1 Маркетинг – современная концепция управления организацией**

Маркетинг – инструмент ориентации компании на клиента. Маркетинговый процесс. Исследование рынка в коммерческих целях организации – объективная необходимость.

**Тема 4.2 Финансовые рычаги управления организацией**

Место финансового менеджмента в деятельности организации. Принципы и основные функции финансового менеджмента. Управление ценой организации.

2.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- Учебные методические пособия
- Вычислительная техника
- Проектор
- Слайдоскоп



2.5. Распределение весов по модулям и формам контроля

Формы контролей	Весы форм текущих контролей в результирующих оценках текущих контролей			Весы форм промежуточных контролей в оценках промежуточных контролей			Весы оценок промежуточных контролей и результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей			Весы итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточных контролей	Весы результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 <sup>1</sup>	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
Контрольная работа											
Тест											
Курсовая работа											
Лабораторные работы											
Письменные домашние задания			1								
Реферат											
Эссе											
Семинары											
Решение задач											
Весы результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей									1		
Весы оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей											
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										-	
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										-	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										1	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля											0.4
<b>Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)</b>											(Зачет) 0.6
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$

<sup>1</sup> Учебный Модуль

### **3. Теоретический блок**

#### **Рекомендуемая литература**

- 1. Менеджмент в телекоммуникациях.- под ред. Н.П.Резниковой и Е.В.Деминой – М.:Экотрендз, 2005,392с,**
- 2. Рейман Л.Д.Закономерности функционирования и регулирования инфокоммуникаций.-М.;Научная книга, 2003, 272с.**
- 3. Робсон М., Уллах Ф. Реинжиниринг бизнес процессов: Практическое руководство/перевод с англ. под ред.Эришвили.-М.:ЯНИТИ-ДАНА,2003,222с.**

### **4. Перечень вопросов итогового контроля**

- 1. Системный подход к организации управления и оценка его эффективности**
- 2. Задачи менеджмента в телекоммуникациях в XXI веке**
- 3. Жизненный цикл организаций**
- 4. Перемены и стабильность**
- 5. Самоорганизация и самоуправление**
- 6. Общая характеристика процесса принятия решения**
- 7. Общая характеристика методов и моделей эффективного принятия решений**
- 8. Системное представление телекоммуникационной сферы**
- 9. Цели создания и функционирования телекоммуникационной системы**
- 10. Организационные структуры в телекоммуникациях**
- 11. Процессный подход к управлению организациями**
- 12. Составляющие и атрибуты стратегии развития организации**
- 13. Выбор потенциальных стратегий**
- 14. Назначение и структура бизнес-плана**
- 15. Назначение и функции бюджетирования**
- 16. Планирование потребностей в услугах и средствах связи**
- 17. Основные задачи, формы и система государственного регулирования отношений в сфере телекоммуникаций**
- 18. Международные аспекты взаимодействия в сфере телекоммуникаций**
- 19. Международные организации в телекоммуникационной сфере**
- 20. Сетевые технологии. Системы передачи и коммутации**

21. Структура основных видов инфокоммуникационных сетей
22. Сетевые технологии создания услуг
23. Эталонная модель инфокоммуникационной сети
24. Система управления оператора первичной сети на базе TMN
25. Система управления оператора вторичной сети на базе TMN
26. Задачи и принципы взаимодействия систем управления сетями операторов
27. Основы организации технической эксплуатации средств и сетей
28. Системы управления взаимоотношениями с клиентами
29. Базовые принципы CRM
30. Стандартизация процессов по работе с клиентами
31. Основные понятия и сущность управления качеством
32. Инструменты и методы оценки и управления качеством
33. Адаптация персонала к преобразованиям
34. Повышение компетентности и осведомленности персонала. Мотивация труда как инструмент управления
35. Маркетинг – инструмент ориентации компании на клиента
36. Маркетинговый процесс
37. Исследование рынка в коммерческих целях организации – объективная необходимость
38. Место финансового менеджмента в деятельности организации
39. Принципы и основные функции финансового менеджмента
40. Управление ценой организации