Межгосударственная образовательная организация высшего образования «Российско-Армянский университет»

Утверждено
Директор Института
Агаронян А.К. _____
«19» июня 2026 г., протокол № 10
Утвержден Ученым Советом ИМФВТ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины: Б1.В.07 «Менеджмент и маркетинг в телекоммуникациях»

Автор (ы): ***к.т.н, доцент Сиволенко Э.Р.***
Ф.И.О, ученое звание (при наличии), ученая степень (при наличии)

Направление подготовки: 11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи

Согласовано:

Заведующий Базовой кафедрой Телекоммуникаций
Сиволенко Э. Р.
_____
(подпись)

1. АННОТАЦИЯ

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

1.2. Трудоемкость в академических кредитах и часах, формы итогового контроля: 72, в кредитах – 2 (зачет);

1.3. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами учебного плана специальности: Данная дисциплина теснейшим образом взаимосвязана с последующими дисциплинами: основы построения телекоммуникационных сетей и систем, теория связи с подвижными объектами и с последующими УМКД магистратуры.

1.4. Результаты освоения программы дисциплины:

Код компетенции *(в соответствии рабочим с учебным планом)*	**Наименование компетенции** *(в соответствии рабочим с учебным планом)*	**Код индикатора достижения компетенций** *(в соответствии рабочим с учебным планом)*	**Наименование индикатора достижений компетенций***(в соответствии рабочим с учебным планом)*
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	**УК-2.1** **УК-2.2** **УК-2.3**	**Знает** виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач, методы оценки разных способов решения задач, действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. **Умеет** использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности. **Владеет** методиками разработки цели и задач проекта, методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта, навыками работы с нормативно-правовой документацией.

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	**УК-3.1** **УК-3.2** **УК-3.3**	**Знает** основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. **Умеет** устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. **Владеет** простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы
ПК-4	Способен к составлению аналитических отчетов на основе аналитического и численного исследования рынка и построению прогнозов по продажам инфокоммуникационных систем и/или их составляющих	**ПК-4.1** **ПК-4.2** **ПК-4.3**	**Знает** основы инфокоммуникационных технологий и способы поиска информации по продажам инфокоммуникационных систем и/или их составляющих **Умеет** применять системы управления взаимоотношениями с клиентами при подготовке аналитических отчетов по продажам инфокоммуникационных систем и/или их составляющих **Владеет** навыками построения прогнозов по продажам инфокоммуникационных систем и/или их составляющих по результатам проведенных исследований
ПК-9	Способен к контролю комплектации и проведению консультаций по использованию и возможностям инфокоммуникационных систем и/или их составляющих при продаже и документарное сопровождение	**ПК-9.1**	**Знает** поисковые компьютерные программы и правила работы в них; назначение и правила использования компьютерного и офисного оборудования

		ПК-9.2	**Умеет** осуществлять поиск информации о потенциальных комплексных проектах по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих, осуществлять поиск информации о потенциальных комплексных проектах по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
		ПК-9.3	**Владеет** навыками первичной бухгалтерской документации, правилами ее составления и оформления, инструкциями по подготовке обработке и хранению отчетных материалов, составления плана продаж инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

2. УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

2.1. Цели и задачи дисциплины

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 Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы в академических часах – 72, в кредитах – 2 (в академических часах и зачетных единицах)

Виды учебной работы	**Всего, в акад. часах**	**Распределение по семестрам**					
		_III__ сем	**_IV_ сем**	**_V_ сем**	**_VI сем**	**VII сем**	**VIII сем**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	**72**						**72**
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	**42**						**42**
1.1.1. Лекции	**14**						**14**

1.1.2.Практические занятия, в т. ч.	**28**						**28**
1.1.3.							
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	**30**						**30**
1.2.1. Подготовка к зачету	**15**						**15**
1.3. Консультации	**15**						**15**
Итоговый контроль (Экзамен, Зачет, диф. зачет - указать)	**зачет**						

2.2. Содержание дисциплины

Разделы и темы дисциплины	**Всего (ак. часов)**	**Лекционные занятия (ак. часов)**	**Семинарские занятия (ак. часов)**	**Практические занятия (ак. часов)**	**Лабораторные работы (ак. часов)**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
МОДУЛЬ 1					
Раздел 1. Основы и особенности современного менеджмента в телекоммуникационной сфере	**18**	**8**	**-**	**10**	**-**
Тема 1.1 Сущность, цели и задачи менеджмента в телекоммуникациях	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**
Тема 1.2 Организация как объект менеджмента	**2**	**1**	**-**	**1**	**-**
Тема 1.3 Методы управления и принятия решения	**2**	**1**	**-**	**1**	**-**
Тема 1.4 Общая характеристика производственного менеджмента в телекоммуникациях	**2**	1	**-**	**1**	**-**
Тема 1.5 Организация и функционирование операторов в телекоммуникационной отрасли	**3**	1	**-**	**2**	**-**
Тема 1.6 Стратегическое управление организациями в телекоммуникациях	**3**	1	**-**	**2**	**-**
Тема 1.7 Планирование деятельности организации в телекоммуникациях	**3**	1	**-**	**2**	**-**
Тема 1.8 Правовое регулирование телекоммуникаций и направления его совершенствования	**2**	**1**	**-**	**1**	**-**
Раздел 2. Организация, управление и тех. обслуживание современных сетей связи	**10**	**2**	**-**	**8**	**-**

Тема 2.1 Система организации и управления сетями связи и основные направления ее развития	**4**	**1**	**-**	**3**	**-**
Тема 2.2 Инфокоммуникационные услуги и общая характеристика современных технологий и их предоставления	**4**	**1**	**-**	**3**	**-**
Тема 2.3 Организация управления и техническая эксплуатация телекоммуникационных сетей	**2**		**-**	**2**	**-**
МОДУЛЬ 2					
Раздел 3. Основные элементы менеджмента с ориентацией на клиента	**8**	**2**	**-**	**6**	**-**
Тема 3.1 Организация обслуживания и управление взаимоотношений с клиентами	**4**	**2**	**-**	**2**	**-**
Тема 3.2 Управление качеством в телекоммуникациях	**2**	**-**	**-**	**2**	**-**
Тема 3.3 Управление персоналом организаций в телекоммуникациях	**2**	**-**	**-**	**2**	**-**
Раздел 4. Специальные вопросы менеджмента в телекоммуникациях	**12**	**4**	**-**	**8**	
Тема 4.1 Маркетинг – современная концепция управления организацией	**6**	**2**	**-**	**4**	**-**
Тема 4.2 Финансовые рычаги управления организацией	**6**	**2**	**-**	**4**	**-**
ИТОГО	**48**	**16**	**-**	**32**	**-**

2.2.1. Краткое содержание разделов дисциплины в виде тематического плана

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.

2.2.2. Краткое содержание семинарских/практических занятий/лабораторного практикума

(Кратко изложить форму/формы проведения семинарских занятий).

2.2.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

(Кратко представить перечень материально-технического оснащения, информационно-технических средств).

- Учебные методические пособия
- Вычислительная техника
- Проектор
- Слайдоскоп

2.3. Модульная структура дисциплины с распределением весов по формам контролей

Формы контролей	Вес формы (форм) текущего контроля в результирующей оценке текущего контроля (по модулям)		Вес формы промежуточного контроля в итоговой оценке промежуточного контроля		Вес итоговой оценки промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей		Вес итоговой оценки промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей (семестровой оценке)	Веса результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
Вид учебной работы/контроля	**М1**[1]	**М2**	**М1**	**М2**	**М1**	**М2**		
Контрольная работа *(при наличии)*						1		
Устный опрос *(при наличии)*		1						
Тест *(при наличии)*								
Лабораторные работы *(при наличии)*								
Письменные домашние задания *(при наличии)*								
Реферат *(при наличии)*								
Эссе *(при наличии)*								
Проект *(при наличии)*								
Другие формы (при наличии)								
Веса результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей								
Веса оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей								
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей								

[1] Учебный Модуль

Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей								
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля							0,5	
Вес итогового контроля (Экзамен/зачет) в результирующей оценке итогового контроля							0,5 зачет	
	∑ = 1	**∑ = 1**	**∑ = 1**	**∑ = 1**	**∑ = 1**	**∑ = 1**	**∑ = 1**	**∑ = 1**

3. **Теоретический блок** ***(указываются материалы, необходимые для освоения учебной программы дисциплины)***

   3.1. Материалы по теоретической части курса

   <u>Рекомендуемая литература</u>

   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. **Фонды оценочных средств** ***(указываются материалы, необходимые для проверки уровня знаний в соответствии с содержанием учебной программы дисциплины).***

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

4.1. Планы практических и семинарских занятий

4.2. Планы лабораторных работ и практикумов

4.3. Материалы по практической части курса

4.3.1. Учебно-методические пособия;

4.3.2. Учебные справочники;

4.3.3. Задачники (практикумы);

4.3.4. Наглядно-иллюстративные материалы;

4.3.5. др. виды материалов.

4.4. Вопросы и задания для самостоятельной работы студентов

4.5. Тематика рефератов, эссе и других форм самостоятельных работ

4.6. Образцы вариантов контрольных работ, тестов и/или других форм текущих и промежуточных контролей

4.7. Перечень экзаменационных вопросов

4.8. Образцы экзаменационных билетов

4.9. Образцы экзаменационных практических заданий

4.10. Банк тестовых заданий для самоконтроля

4.11. Методики решения и ответы к образцам тестовых заданий

5. Методический блок

5.1. Методика преподавания

Во время каждого занятия преподаватель представляет материал по теме дня и вовлекает группу в обсуждение. Практичный характер курса предполагает активное вмешательство каждого студента в процессы представления и обсуждения темы. За преподавателем закреплена ответственность придерживаться тематики данного занятия и предоставлять необходимые фундаментальные знаний и концепций.

5.2. После завершения изучения каждой из программ будет проведена контрольная работа для закрепления навыков.