

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА
ЦЕНТЪР ЗА МАГИСТЪРСКО ОБУЧЕНИЕ
КАТЕДРА „ИНФОРМАТИКА“

УТВЪРЖДАВАМ:

Ректор:

(Проф. д-р Пл. Илиев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: “АУТСОРСИНГ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ”

ЗА СПЕЦ: „Бизнес информационни системи“; ОКС „магистър“

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 5 за СС и СНУ, 6 за ДНДО;

СЕМЕСТЪР: 10 за СС и СНУ, 11 за ДНДО;

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 210 ч.; в т.ч. аудиторна 75 ч.

КРЕДИТИ: 7

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО(часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:		
т. ч.		
• ЛЕКЦИИ	30	2
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	45	3
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	135	-

Изготвили програмата:

1.
(доц. д-р Силвия Парушева)

2.
(ас. Мария Армянова)

Ръководител катедра:

„Информатика“ (проф. д-р Владимир Сълов)

I. АНОТАЦИЯ

Дисциплината представя основните концепции за аутсорсинг на информационни технологии, системи и бизнес процеси. Разглеждат се причините за използване на аутсорсинг и ползите, които аутсорсингът носи на фирмите.

Студентите получават знания относно въпросите, свързани с категориите аутсорсинг услуги. Поставя се акцент на ограниченията за прилагане на аутсорсинг, а също на бизнес рисковете, които са свързани с използване на аутсорсинг. Разглеждат се методите за управление то и начините за снижаването на тези бизнес рискове.

В резултат на обучението по дисциплината студентите имат възможността в своята бъдеща работа в практиката да приложат своите знания и умения, свързани с технологиите за аутсорсинг с цел оптимизиране работата на фирмите и организациите. Евентуалната практическа работа в тази област ще способства за разширяването на познанията им и за формиране на нови умения в това актуално и значимо направление за приложение на съвременните ИТ.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
ТЕМА 1. Въведение в аутсорсинга		4		6
1.1	Основи на аутсорсинга			
1.2	Причини за използване на аутсорсинг и ползи от прилагането му. Фактори за растеж на използването на аутсорсинг			
ТЕМА 2. Категории аутсорсинг		6		6
2.1	Аутсорсинг на информационни технологии и на информационни системи (IT/IS аутсорсинг)			
2.2	Аутсорсинг, базиран на Application Service Provider (ASP)			
2.3	Аутсорсинг на бизнес процеси (АБП)- основи			
ТЕМА 3. Използване на аутсорсинг във фирмената стратегия за развитие на бизнеса		4		6
3.1	Подготовка и изпълнение на проект за АБП. Избор на бизнес процес, подлежащ на аутсорсинг			
3.2	Управление на разходите за АБП. Избор на доставчик на аутсорсинг и сключване на договор. Управление на аутсорсинга			
ТЕМА 4. Офшорингът (offshoring) в условията на глобализация		6		6
4.1	Основни понятия, тенденции, офшорни дестинации			
4.2	Модел за избор на локация за офшоринг			
4.3	Значение на офшоринга в глобален контекст			
ТЕМА 5. Аутсорсинг услуги в областта на управление на човешките ресурси и възнагражденията		4		3
5.1	Причини за аутсорсинг на HR услуги. Дейности, включе-			

	ни в аутсорсинг на HR услуги. Тенденции			
5.2	Аутсорсинг на управлението на възнагражденията			
ТЕМА 6. Центровете за обслужване на клиенти като аутсорсинг на бизнес процеси		2		6
6.1	Контакт центрове – типове. Технология.			
6.2	Компоненти и работа на Контакт център			
ТЕМА 7. Аутсорсинг на финансови услуги		2		6
7.1	Основни финансови дейности и услуги, предоставяни за аутсорсинг			
7.2	Нормативна уредба на аутсорсинга на финансови услуги			
ТЕМА 8. Рискове, свързани с аутсорсинг на бизнес процеси		2		6
8.1	Видове рискове, свързани с аутсорсинга			
8.2	Управление на рисковете и начини за снижаването им			
Общо:		30		45

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Защита на курсова работа по избрана тема	1	50
1.2.	Работа по конкретна задача	1	30
1.3.	Индивидуална работа с преподавателя	1	20
Общо за семестриален контрол:		3	100
2.	Сесиен (краен) контрол		
2.1.	Изпит (тест)	1	35
Общо за сесиен контрол:		1	35
Общо за всички форми на контрол:		4	135

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Lacity, M, L. Willcocks, „Nine Keys to World-Class Business Process Outsourcing“, Bloomsbury Information Ltd., 2015.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Парушева, С. „Аутсорсинг на работните заплати в малките и средни предприятия – възможности и перспективи“, СА „Д. А. Ценов“, Изд. АИ Ценов Свищов, 2010.
2. S. Cullen, M. Lacity, L. P Willcocks „Outsourcing- All You Need To Know“, White Plume Publishing, 2014.
3. Duening, Th. N., “Essentials of Business Process Outsourcing”, Wiley, 2013.