

УДК 654.1
ББК 32.88
Д87

Рецензенты: начальник кафедры инфокоммуникационных систем и технологий Воронежского института МВД России доктор техн. наук, профессор *О. И. Бокова*; зав. кафедрой математики Военного авиационного инженерного университета (г. Воронеж), доктор физ.-мат. наук, профессор *А. И. Сумин*

Душкин А. В., Филиппова Д. Г.

Д87 Менеджмент в телекоммуникациях. Учебное пособие для вузов. – М.: Горячая линия – Телеком, 2013. – 106 с.: ил.

ISBN 978-5-9912-0352-4.

В систематизированном виде представлены основные сведения о современном состоянии, подходах и методах менеджмента применительно к отрасли телекоммуникаций. Рассмотрены вопросы корпоративной культуры, управления персоналом, общей стратегии телекоммуникационных организаций, особенности планирования их текущей деятельности. Затрагиваются особенности взаимоотношений компаний с внешней и внутренней средой. Обсуждаются вопросы управления качеством, финансами и инвестиционными проектами организации с учетом специфики отрасли телекоммуникаций и направлений развития современных инфокоммуникационных технологий.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки (специалист) 210701 – «Инфокоммуникационные технологии и системы специальной связи», будет полезно для студентов других инфокоммуникационных специальностей, преподавателей, научных и практических работников.

ББК 32.88

Адрес издательства в Интернет WWW.TECHBOOK.RU

Учебное издание

Душкин Александр Викторович
Филиппова Диана Григорьевна

Менеджмент в телекоммуникациях

Учебное пособие для вузов

Редактор Ю. Н. Чернышов
Компьютерная верстка Ю. Н. Чернышова
Обложка художника О. В. Карповой

Подписано в печать 15.07.2013. Формат 60×88/16. Уч. изд. л. 6,75. Тираж 500 экз. (1-й завод 100 экз.)
ISBN 978-5-9912-0352-4 © А.В. Душкин, Д.Г. Филиппова, 2013
© Издательство «Горячая линия – Телеком», 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Тема 1. Сущность, цели и задачи менеджмента в телекомму- никациях	5
Тема 2. Методы управления и принятия решений	13
Тема 3. Организация как объект менеджмента	26
Тема 4. Особенности менеджмента в телекоммуникационной сфере	37
Тема 5. Организационные процессы в телекоммуникационной сфере	48
Тема 6. Стратегическое управление организациями в телеком- муникациях	53
Тема 7. Планирование деятельности организации в телеком- муникациях	64
Тема 8. Основные элементы менеджмента с ориентацией на клиента	76
Тема 9. Специальные вопросы менеджмента в телекоммуни- кациях	92
Контрольные вопросы	102
Литература	103