

**Tárgytematika**  
**Szolgáltatás menedzsment**

LGB\_LO005\_1

**Tárgyfelelős neve:** dr. Papp Ilona

**Félév:** 2012/13/1

**Beszámolási forma:** Vizsga

**Tárgy heti óraszám:** 0/0/0

**Tárgy féléves óraszám:** 12/0/0

**OKTATÁS CÉLJA**

A szolgáltatások gazdasági szükségességének és működtetésének megismertetése a hallgatókkal.

**TANTÁRGY TARTALMA**

Szolgáltatások fogalma , szerveződésük gazdasági okai
A szolgáltatás irányításának sajátosságai
A szolgáltatási folyamat kialakítása
Fogyasztók elvárásai és piaci magatartásuk szabályai
A szolgáltatási piac szerkezete
Vevői elégedettség értelmezése
Szolgáltatások minőség biztosítása
Kapcsolattartás a vevővel , vevői döntések
Szolgáltatási egység létrehozása és dokumentálása
Szolgáltatások kalkulációja és árazása
Szolgáltatási hatékonyság és az informatika kapcsolata
Szolgáltatások reklámozása és értékesítése
Szolgáltatási strtégia alkotás módszertana
Szolgáltatások működés közbeni fejlesztése

**SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE**

**KÖTELEZŐ IRODALOM**

**Kötelező irodalom:**

· **Védenyi Zsolt : Szolgáltatás marketing és irányítás 1 kézirat 2010**

**Ajánlott irodalom:**

· **Kenesei Zsófi - Kolos Krisztina : Szolgáltatás marketing és menedzsment , szakkönyv**

**B6 2006 Aula**