

Tárgytematika
Szolgáltatás menedzsment

LGB_LO005_1

Tárgyfelelős neve: dr. Papp Ilona

Félév: 2012/13/2

Beszámolási forma: Vizsga

Tárgy heti óraszám: 0/0/0

Tárgy féléves óraszám: 12/0/0

OKTATÁS CÉLJA

A szolgáltatások gazdasági szükségszerűségének 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 stratégia 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