

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatás menedzsment

LGB\_LO005\_1

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** dr. Papp Ilona

**Félév / Semester:** 2015/16/1

**Beszámolási forma /**

**Assesment:** Vizsga

**Tárgy heti óraszám /**

**Teaching hours(week):** 0/0/0

**Tárgy féléves óraszám /**

**Teaching hours(sem.):** 12/0/0

---

### OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A szolgáltatások gazdasági szükségszerűségének és működtetésének megismertetése a hallgatókkal.

---

### TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

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 / ASSESSMENT'S METHOD**

---

### **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

#### **Kötelező irodalom:**

- **Védenyi Zsolt : Szolgáltatás marketing és irányítás 1 kézirát 2010**

#### **Ajánlott irodalom:**

- **Kenesei Zsófi - Kolos Krisztina : Szolgáltatás marketing és menedzsment , szakkönyv  
B6 2006 Aula**