

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatás menedzsment

LGB_LO005_1

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Papp Ilona

Félév / Semester: 2015/16/2

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 kézirat 2010**

Ajánlott irodalom:

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