

Tárgytematika / Course Description**Szolgáltatás menedzsment**

LGB_LO005_1

Tárgyfelelős neve /**Teacher's name:** dr. Kurucz Attila**Félév / Semester:** 2016/17/2**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 szükségességének 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 stratégiaalkotás 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