

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatás menedzsment

LGB\_LO005\_1

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** dr. Kurucz Attila

**Félév / Semester:** 2020/21/1

**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 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 strtégiaalkotás 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**