

Tárgytematika

Szolgáltatás menedzsment

NGB_LO005_1

Tárgyfelelős neve: dr. Rixer Attila

Félév: 2012/13/1

Beszámolási forma: Vizsga

Tárgy heti óraszám: 2/0/0

Tárgy féléves óraszám: 0/0/0

OKTATÁS CÉLJA

A szolgáltatások gazdasági szükségességének és működtetésének megismertetése.

TANTÁRGY TARTALMA

1.	Szolgáltatások fogalma szerveződésük gazdasági okai
2.	A szolgáltatás irányításának sajátosságai
3.	A szolgáltatási folyamat kialakítása
4.	Fogyasztók elvárásai és piaci magatartásuk szabályai
5.	A szolgáltatási piac szerkezete
6.	Vevői elégedettség értelmezése
7.	Szolgáltatások minőség biztosítása
8.	Kapcsolattartás a vevővel , vevői döntések
9.	Szolgáltatási egység létrehozása és dokumentálása
10.	Szolgáltatások kalkulációja és árazása
11.	Szolgáltatási hatékonyság és az informatika kapcsolata
12.	Szolgáltatások reklámozása és értékesítése
13.	Szolgáltatási stratégia alkotás módszertana
14.	Szolgáltatások működés közbeni fejlesztése

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE

Hallgatók félév zárást követően vizsgát tesznek

Értékelés módja:

1- től 5- ig terjedő vizsgajeggyel

KÖTELEZŐ IRODALOM

Védenyi Zsolt : Szolgáltatás marketing és és irányítás 1 kézirat

Ajánlott irodalom:

Kenesei Zsófi - Kolos Krisztina : Szolgáltatás marketing és menedzsment , szakkönyv