

Tárgytematika / Course Description

Az igazságügyi szervek ügyfélkapcsolatai

NGB_SV054_1

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Konczosné dr. Szombathelyi Márta

Félév / Semester: 2016/17/1

Beszámolási forma /

Assesment: Beszámoló (háromfokozatú)

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/2/0

Tárgy féléves óraszám /

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

OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A szervezeti kommunikáció értelmezése: külső és belső célcsoportok. Az ügyfél-kommunikációval kapcsolatos tevékenységek tartalmának, eszközeinek, területeinek elsősorban módszertani szempontból történő bemutatása, hatékony ügyfél-kommunikáció és panaszkezelés

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

1. hét

A szervezeti kommunikáció helye a szervezetek működésében

2. hét

A szervezeti kommunikáció fogalmi tartománya. Modellek. Fejlődéstörténet

3. hét

Hírnévmenedzsment: hírnév, imázs, arculat

4. hét

A szervezeti kommunikációs eszközei

5. hét

Vállalati kommunikáció (Corporate PR). Belső kommunikáció (Internal PR)

6. hét

Külső kommunikáció: marketing PR, sajtókapcsolatok, kormányzati-közösségi kapcsolatok, közügyek-társadalmi ügyek kezelése

7. hét

Ügyfélkapcsolatok: ügyfél-elégedettség és mérése

8. hét

Panaszügyek hatékony kezelése

vendég tréner

9. hét

A szervezeti kommunikáció folyamata, tervezése, értékelése

10. hét

Válságkommunikáció

Csoportmunka, esettanulmány

11. hét

Támogatás és egyéb kapcsolatok

12. hét

Beadandó dolgozat prezentációja: esettanulmány 1.

13. hét

Beadandó dolgozat prezentációja: esettanulmány 2.

14. hét

Kommunikációs szakemberek, ügynökségek tevékenysége. Tanácsadás

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

Vizsga a kijelölt kötelező és ajánlott irodalmakból: 50 pont

Egyéni és csoportmunka az órák során (pl: esettanulmány, szacikk ajánló): 20 pont

Esettanulmány gyűjtése és prezentációja: 30 pont

Az értékelés módja

0 - 50 pont	elégtelen
51 - 66 pont	elégséges
67 - 80 pont	közepes
81 - 90 pont	jó
91 - 100 pont	jeles

KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

Kötelező irodalom:

Nyárády Gáborné - Szeles Péter, 2004. Public relations I-II. Perfekt Kiadó, 2004

Ajánlott irodalom, válogatott fejezetek a következő művekből:

Arany Ferenc (2011): Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest Tanácsadó, Budapest

Bohmné Keleti Katalin (2005): Elégedett az ügyfél? Public Press Kiadó

Coombs, Timothy, W. (2014): Ongoing Crisis Communication. Planning, Managing, and Responding (Fourth Edition) SAGE Publications, Inc