

**Záróvizsga tematika**  
**Műszaki menedzser szak – Gazdasági modul**  
**Szolgáltatás menedzsment**

A szolgáltatás fogalma és sajátosságai.

A szolgáltatások típusai.

A szolgáltatás folyamata.

A vevői elégedettség a szolgáltatásoknál.

A fogyasztói magatartás jellemzése a szolgáltatásoknál.

A panaszkezelés jelentősége és folyamata.

A vevői elégedettség és minőség a szolgáltatásoknál.

A koncepciók fejlődése a marketing történetében.

A piacot leíró fontosabb kategóriák és piaci formák.

A mikro és makro marketing környezet sajátosságai.

A fogyasztói és vásárlói magatartás jellemzői.

A termék és árpolitika.

A csatornamarketing és a kommunikációs mix.

A piacszegmentálás folyamata, a szegmentálás ismérvei.

A szervezeti termelés sajátosságai.

A projekt sajátosságai. A projekt-életciklus és szakaszainak jellemzése.

Kockázat a projektben. A PM marketing sajátosságai.

Projekt-tervezési technikák.

A szerződés-stratégiák és elszámolási módok.

A projektszervezet felépítése és működése.

A kontrolling információs rendszer ismertetése. A tervezés menete. A terv-tény összehasonlítás módszere. Beszámolók felépítése.

A döntéstámogató rendszerek lényege. Alkalmazásának előnyei, módszere.

ERP rendszerek. Kódok a rendszerben. A kódolás folyamata. Rendszer szerviz funkciók.

Vezetői információs rendszerek. Adattárház és adatpiac. Az OLAP technika lényege és 12 jellemzője.

Csoportos döntéshozatali stratégiák és technikák. A csoportos és az egyéni döntéshozatal összehasonlítása.

Az információ, mint erőforrás.

Mérlegelt átlagáras modell. Bevét, kivét, átmozgatás és módosítás napló adattartalma.

Cikkcsoportok informatikai folyamatai. Egyedi beszerzési áras modell.

A vevővel kapcsolatos informatikai folyamatok. Cikkek és készletek.

Vállalati vagyon, pénzügyek. A vevői adattáblák lehetséges megvalósítása. A szállítói adattáblák lehetséges megvalósítása.

Az információs rendszerrel szemben támasztott követelmények. Információ technológia. Az információs erőforrások osztályozása.

Informatikai rendszerek, információ feldolgozó és tároló helyek. Archiváló rendszerek.

A vállalat érintettjei. A vállalati információk sajátosságai. A vállalati információs rendszer felépítése. A vállalat, mint rendszer.

Az információs rendszer általános problémái. A számviteli és a vállalati információs rendszer kapcsolata, lényegi elemei.

Információs rendszerek és alrendszerek. A döntési folyamat résztvevői. Döntéshozatali szintek.

A döntési folyamat lépései. Stratégiai döntések jellemzői. Gazdasági sikert befolyásoló tényezők.

Külső információs kapcsolatok. Vevői-, szállítói információs kapcsolatok. Banki és állami információs kapcsolatok.

Ajánlatkérés és ajánlatadás üzleti folyamata. Fej-tétel állományok használata.

A vevői rendelés üzleti folyamata. A vevői megrendelés informatikai folyamata.

A vevői és szállítói tételek megrendelés kapcsolata. A számlázás üzleti és informatikai folyamata. Szállítólevél.