

| | | | | |
|--|----------|------------------|-----------------|----------------|
| Óbudai Egyetem | | | | |
| Alba Regia Műszaki Kar | | | | |
| Tantárgy neve és kódja: Szolgáltatásorientált vállalat GRKSV11SNC | | | | Kreditérték: 4 |
| Nappali tagozat | | 2014/2015. tanév | | 2. félév |
| Szakok, melyeken a tárgyat oktatják: műszaki menedzser | | | | |
| Tantárgyfelelős oktató: | | Oktatók: | Fejes Gábor | |
| Előtanulmányi feltételek: (kóddal) | | | | |
| Heti óraszámok: | Előadás: | Tantermi gyak.: | Laborgyakorlat: | Konzultáció: |
| Számonkérés módja (s,v,f): | f | | | |
| A tananyag | | | | |
| <i>Oktatási cél:</i> Olyan ismeretek elsajátítása, ami a leginkább változatos szolgáltatási tevékenységek menedzselését elősegíti. Ezen belül a hallgatók megismerkednek a szolgáltatói szektor fejlődésével, a szolgáltatási ágazatokkal, a fejlődés lehetőségeivel, valamint azokkal a legfontosabb különbségekkel, melyek a szolgáltatások menedzselését megkülönböztetik a kézzel fogható termékek előállítására vonatkozó menedzselési technikáktól. | | | | |
| <i>Tematika:</i> | | | | |
| Témakör | | | | Óraszám |
| Előadások: | | | | |
| A szolgáltatás fogalma, fejlődése, a szolgáltatásteljesítés modellje. | | | | |
| A szolgáltatások típusai. A szolgáltatások menedzsmentjének sajátosságai. | | | | |
| A szolgáltatás, mint folyamat | | | | |
| Fogyasztói magatartás a szolgáltatásoknál | | | | |
| A vásárlói megelégedettség a szolgáltatásoknál | | | | |
| A szolgáltatások pozicionálása | | | | |
| A szolgáltatás terméke: az ajánlat. A szolgáltatások árazása. | | | | |
| A szolgáltatások kommunikációja | | | | |
| A szolgáltatás, mint termelési folyamat menedzselése | | | | |
| Technológia a szolgáltatási folyamatban | | | | |
| CRM. Vevőkapcsolat-menedzsment | | | | |
| Emberi erőforrás-menedzsment a szolgáltatásoknál | | | | |
| Félévközi dolgozat | | | | |
| Félévközi követelmények | | | | |
| AZ ELŐADÁSOK LÁTOGATÁSA KÖTELEZŐ! | | | | |
| 13. hét | | | | |
| A pótlás módja: | | | | |
| Aláírás feltétele: | | | | |
| A vizsga módja (írásbeli, szóbeli, teszt, stb): Írásbeli, 50 % az elégséges szint, szóbeli javítás minimum 35%-os írásbeli esetén lehetséges. | | | | |

| | |
|------------------|---|
| Irodalom: | |
| Kötelező: | Kenesei Zófia-Kolos Krisztina: Szolgáltatásmarketing és menedzsment |
| Ajánlott: | |