

Óbudai Egyetem				
Alba Regia Műszaki Kar				
Tantárgy neve és kódja: Szolgáltatásorientált vállalat AMISV11MND		Kreditérték: 4		
Nappali tagozat		2016/2017. tanév		1. félév
Szakok, melyeken a tárgyat oktatják: műszaki menedzser alapszak				
Tantárgyfelelős oktató:		Oktatók:	Fejes Gábor	
Előtanulmányi feltételek: (kóddal)				
Heti óraszámok:	Előadás: 4	Tantermi gyak.:	Laborgyakorlat:	Konzultáció:
Számonkérés módja (s,v,f):	évközi jegy			
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:	