**Szolgáltatásmenedzsment**

**Tantárgyi tematika és félévi követelményrendszer**

**Féléves tematika:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **hét** | A szolgáltatások fogalma, gazdasági jelentősége, félévi követelményrendszer ismertetése. |
| 1. **hét** | A szolgáltatások típusai, marketingspecifikumai. HIPI-elv. |
| 1. **hét** | A 7P értelmezése a szolgáltatások esetében I. |
| 1. **hét** | A 7P értelmezése a szolgáltatások esetében II. |
| 1. **hét** | A SERVUCTION modell. – Esettanulmányok. |
| 1. **hét** | A minőség értelmezése a szolgáltatások esetében. |
| 1. **hét** | Szolgáltatásminőség modellek I. |
| 1. **hét** | Szolgáltatásminőség modellek II. |
| 1. **hét** | Kapacitásmenedzsment. |
| 1. **hét** | Márkamenedzsment a szolgáltatások esetében. |
| 1. **hét** | Ügyfélelégedettség, és elégedettségvizsgálat a szolgáltatások esetében. |
| 1. **hét** | Panaszkezelés, reklamációk kezelése. |
| 1. **hét** | Az aktívügyfél politika. |
| 1. **hét** | A franchise. |

**A foglalkozásokon történő részvétel:**

* Az előadások a képzés szerves részét képezik, így az Intézmény a hallgatóktól elvárja a részvételt az előadásokon (TVSz 8.§ 1.)

**Félévi követelmény: Kollokvium**

**Az értékelés módja, ütemezése:**

* vizsga típusa: **Írásbeli**
* vizsgára bocsátás feltétele:

1. Évközi Zh dolgozat: 15 p.

2. Évközi Zh dolgozat: 15 p.

Egyéni projektfeladat: 10 p.

**Év végi írásbeli Zh dolgozat: 60 p.**

**Összesen: 100 p.**

*Elégséges szint: 51%-tól*

A 2 db évközi Zárthelyi (Zh) dolgozat külön-külön legalább Elégséges, azaz 51%-os (2) szintű minősítésű teljesítése; valamint az Egyéni projektfeladat legalább 51%-os szintű teljesítése a megadott formai követelményeknek megfelelően, határidőn belüli leadással együttesen*. A határidőn túl leadott, illetve nem a megadott formában készített Egyéni projektfeladat nem kerül elfogadásra. (Az Egyéni projektfeladat formai követelménye: Times New Roman betűtípus, 10-es betűméret, sorkizárt forma.) Az Egyéni projektfeladat leadásának elmulasztása vagy a formai és tartalmi követelmények mellőzése, valamint a dolgozatok 51% alatti teljesítése a tantárgy félévi érvénytelenségét vonja maga után).*

***A kollokvium típusa***: **Írásbeli**

A) Az írásbeli vizsga anyaga:

* A szolgáltatások fogalma, gazdasági jelentősége, félévi követelményrendszer ismertetése.
* A szolgáltatások típusai, marketingspecifikumai. HIPI-elv.
* A 7P értelmezése a szolgáltatások esetében I.
* A 7P értelmezése a szolgáltatások esetében II.
* A SERVUCTION modell.
* A minőség értelmezése a szolgáltatások esetében.
* Szolgáltatásminőség modellek I.
* Szolgáltatásminőség modellek II.
* Kapacitásmenedzsment.
* Márkamenedzsment a szolgáltatások esetében.
* Ügyfélelégedettség, és elégedettségvizsgálat a szolgáltatások esetében.
* Panaszkezelés, reklamációk kezelése.
* Az aktívügyfél politika.
* A franchise.

**Az érdemjegy kialakításának módja:**

Az érdemjegyet a hallgató által gyűjtött pontok számának százas skálán elfoglalt helye határozza meg; Elégséges szint 51%-tól.