**Szolgáltatásmenedzsment – BSR 2244L**

**Tantárgyi tematika és félévi követelményrendszer**

**Féléves tematika:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Konzultáció**   **2019.02.15.**  **13.00-17.00**  **4X45 perc** | 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. |
| 1. **Konzultáció**   **2019.03.01.**  **8.00-12.00**  **4X45 perc** | A SERVUCTION modell. – Esettanulmányok.  A minőség értelmezése a szolgáltatások esetében.  Szolgáltatásminőség modellek I.  Szolgáltatásminőség modellek II. |
| 1. **Konzultáció**   **2019.03.09.**  **8.00-12.00**  **4X45 perc** | Kapacitásmenedzsment.  Márkamenedzsment a szolgáltatások esetében.  Ügyfélelégedettség, és elégedettségvizsgálat a szolgáltatások esetében. |
| 1. **Konzultáció**   **2019.04.05.**  **8.00-13.00**  **5X45 perc** | Panaszkezelés, reklamációk kezelése.  Az aktívügyfél politika.  A franchise.  ZH Dolgozat |

**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**
* ***A vizsgára bocsátás feltétele***: A hallgatók a 4. Konzultáció alkalmával 1db ZH dolgozatot írnak, a Dolgozat minimum. 51%-os teljesítése szükséges a kollokviumon való részvételhez.
* ***Kollokvium típusa***: **Írásbeli**

1. 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 Kollokviumon pontok számának 60 pontos skálán elfoglalt helye határozza meg. *(Maximális pont 60 pont, elégséges szint 51%-tól.)*