**BSR 2224 - Szolgáltatásmenedzsment**

**Nappali tagozat**

**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** | Ügyfél-elégedettség, 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.)
* **A gyakorlati foglalkozásokon a részvétel kötelező. A félévi hiányzás megengedhető mértéke a tantárgy heti kontakt óraszámának háromszorosa. Ennek túllépése esetén a félév nem értékelhető (TVSz 8.§ 1.)**

**Félévi követelmény: Kollokvium**

**Az értékelés módja, ütemezése:**

* vizsga típusa: **Szóbeli**
* vizsgára bocsátás feltétele:

1. Évközi Zh dolgozat: 10 p. – 6. hét

2. Évközi Zh dolgozat: 10 p. – 12.hét

Egyéni projektfeladat: 10 p.

**Összesen: 70 p.**

*Elégséges szint: 61%-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 vizsgára bocsátás további feltétele, hogy a hallgatók a Szolgáltatásmenedzsment tantárgy gyakorlati óráin ppt. prezentáció segítségével bemutatják egyéni projektfeladataikat. Amennyiben a hallgató a megadott, egyeztetett határidőben nem mutatja be egyéni projektfeladatát, vagy annak színvonala nem éri el a „megfelelt” szintet, úgy nem érvényes a féléve.**

***A kollokvium típusa: Szóbeli***

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 61%-tól.