**Szolgáltatásmenedzsment – BSR 2244L**

**Tantárgyi tematika és félévi követelményrendszer**

**Féléves tematika:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Konzultáció**   **2022.02.18.**  **08.00-13.00** | 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**   **2022.02.19.**  **8.00-13.00** | A SERVUCTION modell. – Esettanulmányok.  A minőség értelmezése a szolgáltatások esetében.  Szolgáltatásminőség modellek I.  Szolgáltatásminőség modellek II. |
| 1. **Konzultáció**   **2022.02.26.**  **8.00-13.00** | Kapacitásmenedzsment.  Márkamenedzsment a szolgáltatások esetében.  Ügyfélelégedettség, és elégedettségvizsgálat a szolgáltatások esetében. |
| 1. **Konzultáció**   **2022.04.23.**  **8.00-11.00** | Egyéni projektfeladatok készítése. |

**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 által készített Egyéni projektfeladatok *Megfelelt* szintű teljesítése.
* ***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 a Kollokviumon megszerzett pontok száma határozza meg. *(Maximális pont 50 pont, elégséges szint 61%-tól.)*

***A tantárgy hallgatóitól elvárt, hogy az órákon való megjelenésük illeszkedjen a Nyíregyházi Egyetem szellemiségéhez, kultúrájához. Vizsga dress code: Business formal.***