

Szolgáltatásipari szervező szakirányú továbbképzési szak

I. A szakirányú továbbképzés neve:

Szolgáltatásipari szervező szakirányú továbbképzési szak

II. A szakirányú továbbképzési szak FIR-kódja:

III. A létesítést engedélyező határozat ügyiratszám:

OH-FHF/1024-5/2008.

IV. A létesítő intézmény neve:

Kodolányi János Főiskola

V. A szakirányú továbbképzési szak képzési és kimeneti követelménye:

1. A szakirányú továbbképzés megnevezése:

Szolgáltatásipari szervező szakirányú továbbképzési szak

2. A szakirányú továbbképzésben szerzhető szakképzettség oklevélben szereplő megnevezése:

Szolgáltatásipari szervezési tanácsadó

Szakképzettség angol nyelvű megnevezése: Service Science Engineering Adviser

3. A szakirányú továbbképzés képzési területe:

Társadalomtudomány képzési terület

4. A felvétel feltételei:

A képzésben BA vagy főiskolai szintű végzettséggel rendelkezők vehetnek részt: azon képzési területekről melyekre a szakirányú továbbképzési szak épül társadalomtudomány, bölcsészettudomány, informatika, gazdaságtudományok

5. A képzési idő, félévekben meghatározva: 2 félév

5. A szakképzettség megszerzéséhez összegyűjtendő kreditek száma:

60 kredit

6. A képzés során elsajátítandó kompetenciák, tudáselemek, megszerzhető ismeretek, személyes adottságok, készségek, a szakképzettség alkalmazása konkrét környezetben, tevékenységrendszerben:

A szakirányú továbbképzési szakon végzettek ismerik:

- a szolgáltatásipar társadalomtörténetét;
- a szolgáltatásipar elméleteket és kutatási paradigmákat;
- a korszerű szolgáltatásipar elméletét, gyakorlatát, a főbb tematikus területeit;
- a szolgáltatásipari szükségletek megállapításának elveit, módszereit, eljárásait a szolgáltatásipar elemzési módszereit, normatív elméleteit és szolgáltatásipari szolgáltatások értékelési eljárásait;
- a szolgáltatásipar szociológiai kérdéseit, a globalizáció és a szolgáltatásipar transznacionalizása kérdéseit;

- a komplex szolgáltatásipar programok többszintű intézményi, szolgáltatói és adminisztrációs rendszerét, valamint feltételeit, lehetőségeit;
- a szolgáltatásipar szervezeti rendszerét, minőségi szolgáltatási kritériumait;
- a szolgáltatásipar kérdéseit (finanszírozás, partnerség, szellemi tulajdon menedzsment, technológiatranszfer, beszállítói rendszerek és just in time technológiák ,stb.)
- A minőségmenedzsment elméleti, gyakorlati kérdéseit, alkalmazását a szolgáltatásipar rendszereiben;

alkalmasak és képesek:

- a szolgáltatásipari ismeretek és a képzés során szerzett gyakorlati tapasztalatok integrálására;
- a szolgáltatásipari üzletágak és a szolgáltatási igények közötti rés feltárására.
- a szolgáltatásipar területén a szakemberekkel való együttműködésre, tanácsadó és konzultáló tevékenység ellátására;
- a szolgáltatásiparhoz kapcsolódó vizsgálati és kutatási feladatok gyakorlati elvégzésére;
- a szolgáltatásipar működést segítő, megalapozó speciális szervezeti, adminisztrációs feladatok meghatározásában és ellátásában való részvételre;
- szolgáltatásipar intézményvezetésben, specifikus szolgáltatások tervezésében való részvételre;
- a specifikus szolgáltatások és intézményrendszer innovációjában való közreműködésre;
- a szolgáltatásipari innováció és versenyképesség javítására;
- a szolgáltatásipar kutatási eredmények hitelességének megítélésére;

rendelkeznek:

- kreativitással és rugalmassággal;
- intuíció és módszeresség képességeivel;
- igénnyel a szakmai továbbképzésekben való részvételre;
- elkötelezettséggel és igénnyel a minőségi munka iránt;
- probléma felismerő, elemző és megoldó készséggel;
- rendszerszemléletű és hosszú távú gondolkodással;
- kezdeményezőképtelenséggel;
- döntéshozatali képességgel;
- jó kommunikációs készséggel;
- empátiakészséggel;
- környezettel szembeni érzékenységgel;
- kezdeményezőképtelenséggel;
- személyes felelősségvállalással;
- alkalmassággal az együttműködésre, a csoportmunkában való részvételre.

6. A szakképzettség szempontjából meghatározó ismeretkörök és a főbb ismeretkörökhöz rendelt kreditérték

Alapozó ismeretek: 10-20 kredit:

A szolgáltatásipar a globalizáció és regionalizáció kontextusában, a humanista értékrend és a szolgáltatásipar; a szolgáltatásipar kockázatviselői; a közgazdaság, az informatika, a kulturális tanulmányok, a pszichológia, a

magatartástudományok, az antropológia, technológiai kérdésekkel foglalkozó elméleteinek integrálása.

Szakmai törzsanyag: 35-45 kredit:

7. **A szolgáltatási rendszerek tudománya, termék- és szolgáltatás domináns üzletágak, szolgáltatás centrikus informatikai fejlesztések; a szolgáltatások módszertana; alapvető szolgáltatási üzletágak; a fogyasztó a szolgáltatásokban; a szolgáltatásszervezés tervezése, a szolgáltatási gyártási folyamat; szolgáltatásjogi ismeretek; szellemi tulajdon a szolgáltatásokban; speciális szolgáltatások kommunikációs rendszerei; internet szolgáltatások; a szolgáltatások informatikai háttere, információtechnológiák, információs menedzsment rendszerek, a szolgáltatások beszállító-láncainak menedzselése; alkalmazott matematika és statisztika a szolgáltatásokban; a szolgáltatások szervezeti jellemzői és háttere; folyamatelemzés és tervezés a szolgáltatásokban; szervezeti kultúra és szolgáltatások; szolgáltatási architektúrák tervezése és szolgáltatásai; a szolgáltatások teljesítményértékelési rendszere tervezése és rendszerei; a szolgáltatások közpolitikai és közszolgálati háttérrendszerei; a szolgáltatások munkafolyamatai, kognitív és fizikai rutintevékenységek és emberi viselkedés; az üzleti szolgáltatások megoldási modelljei; esettanulmányok (a szolgáltatási iparágak tárgyában).**

9. **A szakdolgozat kreditértéke:**

5 kredit