

Szolgáltatás-fejlesztő menedzser

szakirányú továbbképzési szak

I. A szakirányú továbbképzés neve:

Szolgáltatás-fejlesztő menedzser szakirányú továbbképzési szak

II. A szakirányú továbbképzési szak FIR-kódja:

III. A létesítést engedélyező határozat ügyiratszám:

OH-FHF/817-4/2009.

IV. A létesítő intézmény neve:

Nyugat-magyarországi Egyetem

V. A szakirányú továbbképzési szak képzési és kimeneti követelménye:

1. A szakirányú továbbképzési szak megnevezése:

Szolgáltatás-fejlesztő menedzser szakirányú továbbképzési szak

2. A szakképzettség oklevélben szereplő megnevezése:

Szolgáltatás-fejlesztő menedzser

3. A szakirányú továbbképzés képzési területe:

Gazdaságtudományok képzési terület

4. A felvétel feltételei:

Bármely képzési területen alapképzésben szerzett oklevél.

5. A képzési idő:

4 félév

6. A szakképzettség megszerzéséhez összegyűjtendő kreditek száma:

120 kredit

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

Kompetenciák, tudáselemek, megszerzhető ismeretek:

A végzettek

- képesek megérteni és irányítani a különféle globális erőforrások felhasználását az értékteremtési folyamatokban, rendelkeznek a szolgáltatás innovációjának új készségeivel, ismerik a fejlett információs és kommunikációs technológiákat, az új globális üzleti modelleket,
- megfelelő ismeretekkel rendelkeznek a szolgáltatásgazdaságtan, a szolgáltatásmarketing, a szolgáltatásüzemeltetés, a szolgáltatástervezés és a szolgáltatásinformatika és a szolgáltatás emberi erőforrás menedzsment területéről.

Személyes adottságok, készségek:

A végzettek képesek

- különböző technológiák, módszerek és eszközök felhasználásával új szolgáltatási ajánlatok kifejlesztésére és a meglévő szolgáltatási rendszerek javítására,
- a vezetés módszereinek és eszközeinek alkalmazására és kiterjesztésére a szolgáltatási rendszerekre és tevékenységekre, ideértve a kapacitás és a

kereslet menedzsmentjét, amely magában foglalja a szolgáltatásüzemeltetés és szolgáltatásmarketing területeit,

- tervezési módszerek és eszközök alkalmazására új szolgáltatási rendszerek és tevékenységek kialakításához, különös tekintettel a minőségre és az ügyfél-elégedettségre.

A szakképzettség alkalmazása konkrét környezetben, tevékenységrendszerben:

A végzettek alkalmasak

- szolgáltatási rendszerek fejlesztésére úgy, hogy fenntarthatóan javuljanak az alapvető fontosságú indikátorok/mérőszámok (vevőelégedettség, produktivitás, törvényhozói és hatósági követelményeknek való megfelelés, innovációs képesség),
- új típusú vagy magasabb hozzáadott értéket biztosító szolgáltatási rendszerek létrehozására, árazására és értékesítésére.

8. A szakképzettség szempontjából meghatározó ismeretkörök, és a főbb ismeretkörökhöz rendelt kreditérték:

Alapozó ismeretek: 34 kredit

(közgazdaságtan, vállalatgazdaságtan, projektmenedzsment, stratégiai menedzsment, pszichológia, szociológia, etika, üzleti kommunikáció, prezentációs technikák)

Szakmai törzsanyag: 36 kredit

(szolgáltatásgazdaságtan, szolgáltatásmenedzsment, szolgáltatásmarketing, szolgáltatások minőség menedzsmentje, szolgáltatások kockázat menedzsmentje, szolgáltatás jog, szolgáltatás-informatika)

Differenciált szakmai ismeretek: 40 kredit

- 9. (szolgáltatások teljesítmény-értékelése, szolgáltatások árképzése, ügyfélkapcsolatok menedzsmentje, folyamat elemzés és fejlesztés, emberi erőforrás menedzsment a szolgáltatás szektorban, kompetenciamenedzsment, egészségügyi szolgáltatások, oktatási és kulturális szolgáltatások, szabadidő és sport szolgáltatások, közigazgatási és kormányzati szolgáltatások, idegenforgalmi, kereskedelmi és vendéglátóipari szolgáltatások, pénzügyi szolgáltatások, befektetési szolgáltatások, biztosítási szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, infokommunikációs szolgáltatások)**

1. A szakdolgozat kreditértéke:

- 2. 10 kredit**