

Szolgáltatás-fejlesztő szakmérnök **szakirányú továbbképzési szak**

I. A szakirányú továbbképzés neve:

Szolgáltatás-fejlesztő szakmérnök szakirányú továbbképzési szak

II. A szakirányú továbbképzési szak FIR-kódja:

III. A létesítést engedélyező határozat ügyiratszám:

OH-FHF/819-4/2009.

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 szakmérnök szakirányú továbbképzési szak

2. A szakképzettség oklevélben szereplő megnevezése:

Szolgáltatás-fejlesztő szakmérnök

3. A szakirányú továbbképzés képzési területe:

Informatika képzési terület

4. A felvétel feltételei:

Műszaki, informatika vagy agrár képzési területen alapképzésben szerzett mérnöki 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 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,
- a szolgáltató-ügyfél interakciók támogatására az információs technológia felhasználásával (pl. webes szolgáltatások, e-kereskedelem, szolgáltatásorientált architektúrák, önkiszolgáló technológiák, valamint szoftver, mint szolgáltatás formájában).

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

Alapozó ismeretek: 30-40 kredit

(üzleti és gazdasági alapismeretek, kereskedelmi alapismeretek, menedzsment alapismeretek, projektvezetési alapismeretek, humán alapismeretek, kommunikációs és prezentációs technikák)

Szakmai törzsanyag: 25-35 kredit

(a szolgáltatás ágazat specifikus gazdasági, menedzsment és marketing ismeretkörei, IT szolgáltatások sajátosságai)

Differenciált szakmai ismeretek: 40-50 kredit

- 9. (ügyfélkapcsolati ismeretek, rendezvényszervezési technikák, tanácsadási módszerek, folyamat elemzési és fejlesztési ismeretek, IT szolgáltatás specifikus ismeretek, szolgáltatás orientált architektúrák és technológiák alapjai, adat- és tudásbázis rendszerek használata, esettanulmányok a szolgáltatás szektor különböző területeiről)**

1. A szakdolgozat kreditértéke:

- 2. 10 kredit**