Gazdálkodás és menedzsment alapképzés

Shared Services Expert specializáció

Záróvizsga témakörök

1. A szolgáltatások definíciója, típusai. Hogyan befolyásolják a szolgáltatások speciális tulajdonságai a marketingstratégiát? Ismertesse röviden a marketing mixet szolgáltatások esetén!
2. Fogyasztói magatartás a szolgáltatások esetén (3 lépcsős modell)
3. Az ügyfélszolgálati tevékenység specialitásai (definíció, kihívások, fogyasztói elvárások, elégedettség, lojalitás, elégedettség mérése)
4. Kihívást jelentő ügyfelek és velük kapcsolatos magatartásformák (Kik ők, mik a jellemzőik, miért jelentenek kihívást, hogyan viselkedjünk velük?).
5. A kommunikáció típusai, figyelem, tanácsok, magatartásformák, amelyek segíti a fogyasztók megtartását.
6. A tudásmenedzsment elmélete. Az egyéni és a szervezeti tudás értelmezésének és kezelésének módjai. A tudásmenedzsment gyakorlati szerepe a vállalatok működésében
7. Mutassa be a termékek és szolgáltatások minőségi sajátosságait!
8. Mutassa be a minőség létrehozásának fejlődését, a minőség nagy alakjainak fő elméleteit
9. A projekt és a projektmenedzsment meghatározása, a projektek szervezeti felépítése, AoA és AoN diagrammok szerepe és elemzésük módszerei
10. Projektek tervezése, idő és költségkontrollja, erőforrások elemzése. A projektek kockázat-menedzsmentje. A függőségi hálódiagrammok (precedence networks)
11. Az ötrétegű hálózati modell. A rétegek rövid jellemzése
12. IP-címek, címosztályok és jellemzőik. Az osztályos címzés korlátai
13. Hálózati topológiák. Előnyök, hátrányok
14. Az ER modell
15. A relációs adatmodell alapfogalmai (reláció, tulajdonság, tartomány, megszorítások, séma, kulcsok)

Prof. Dr. habil Becsky-Nagy Patrícia
egyetemi tanár, szakvezető