

**Gazdálkodás és menedzsment alapképzés**  
**Shared Services Expert specializáció**  
**Záróvizsga témakörök**

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

Dr. habil Becsky-Nagy Patrícia  
szakvezető