

Szolgáltatások világa

SZTE Gazdaságtudományi Kar
Közleményei 2009



SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR

Szolgáltatások világa

Szerkesztette
Hetesi Erzsébet – Majó Zoltán – Lukovics Miklós

JATEPress
Szeged, 2009

© SZTE Gazdaságtudományi Kar, Szeged

Szerkesztette

Hetesi Erzsébet
Majó Zoltán
Lukovics Miklós

Lektorálta

Bajmócy Zoltán
Botos Katalin
Dinya László
Farkas Beáta
Heidrich Balázs
Henkey István
Hetesi Erzsébet
Kenesei Zsófia
Kiss Gábor Dávid
Klonkai László
Kovács Árpád
Kőrösi Mária
Krokovay András
Lukovics Miklós
Majó Zoltán
Málovics Éva
Málovics János
Pelle Anita
Révész Balázs
Somosi Sarolta
Susányi Tamás
Z.Karvalics László

A sorozat szerkesztőbizottsága

Botos Katalin elnök
Benet Iván
Farkas Beáta
Hetesi Erzsébet
Katona Tamás
Lengyel Imre
Rekettye Gábor

Tördelés: Hofman Dolores, Lukovics Miklós

Tartalom

Szerzők	9
Előszó	11

1. A szolgáltatások sokszínűsége

Heidrich Balázs: <i>A szolgáltatás-vezetés hazai tapasztalatairól egy empirikus felmérés tükrében</i>	15
Ercsey Ida: <i>Szolgáltatásgarancia hatása az észlelt megbízhatóságra</i>	39
Somosi Sarolta: <i>Szolgáltatás piac és liberalizáció az Európai Unióban: Ki jár(hat) jól?</i>	53
Pelle Anita: <i>A szolgáltatások EU-beli áramlásának előmozdítása versenypolitikai eszközökkel</i>	74
Németh Petra – Kovács Zoltán: <i>Szolgáltatások helyzete nemzetközi és hazai összehasonlításban – Szolgáltatási térkép</i>	88
Mayer Péter – Raffai Csilla: <i>Turisztikai klaszterkultúra-vizsgálat az Őrségben</i>	100
Málovics János – Málovics Éva: <i>Szervezeti kultúra és kompetenciák az egészségturizmusban: elméleti modellek és empirikus vizsgálati lehetőségek</i>	108
Strihó Krisztina: <i>Elektronikus kereskedelem kontra fogyasztóvédelem</i>	127

2. A szolgáltatások szerepe a tudás alapú gazdaságban

Z.Karvalics László: <i>Információ- és tudásszolgáltatások: honnan hová?</i>	143
Farkas Ferenc – Dobrai Katalin: <i>Tudásalapú nonprofit szolgáltatások</i>	157
Hetesi Erzsébet – Kürtösi Zsófia: <i>A felsőoktatás képzési teljesítményének mérési problémái</i>	168
Kovács Kármén: <i>Az egyetemi könyvtárak referenz szolgáltatásai: kihívások és lehetőségek</i> . 186	

Szakálné Kanó Izabella: <i>A tudás-intenzív szolgáltatások térbeli eloszlásának vizsgálata Magyarországon</i>	201
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

3. A közszolgáltatások jellegzetességei

Pálfalvi József: <i>A közlekedéspolitikától a decoupling-on át az áruszállító ingavonatokig</i>	224
Rixer Attila: <i>A közszállítási szolgáltatási minőségkonceptió szabványhátttere</i>	235
Málovics Éva – Vajda Beáta – Kuba Péter: <i>Paternalizmus vagy közös döntés? Páciensek az orvos–beteg kommunikációról</i>	250
Besze Tamás – Tapasztó Sándor: <i>A városfejlesztés közlekedésfejlesztési aspektusai: Szeged elektromos közösségi közlekedés fejlesztése EU-nagyprojekt</i>	265
Kovács Nóra – Csapi Vivien: <i>Az egészségügyi szolgáltatások optimalizációja a köz- és magánszféra szempontjából</i>	288
Kádárné Horváth Ágnes: <i>A földgázpiaci liberalizáció és a távfűtés</i>	302

4. Új utak az elektronikus szolgáltatásokban

Gyarmatiné dr. Bányai Edit – Rényi Zsolt Dániel: <i>Turizmus 2.0: a kollaborációs új formáit lehetővé tevő alrendszerek bemutatása</i>	317
Majó Zoltán – Szakál Péter: <i>Az elektronikus szolgáltatások térnyerése egy egyetemi esetpélda tükrében</i>	332
Gyarmatiné dr. Bányai Edit – Kajos Attila: <i>Az interaktív televízió marketing aspektusai</i>	344
Révész Balázs: <i>Kapcsolatorientáció a szolgáltatásmarketingben</i>	362
Bognár Rita: <i>Elektronikus információszolgáltatások az Európai Unióról</i>	384

Szolgáltatások a pénzügyi világban

Málovics Éva – Kuba Péter – Nyíri Zoltán: <i>Pénzügyi szervezetek kultúrája – vállalati esetpéldák</i>	399
Kiss Gábor – Felegyi Krisztina – Farkas Gergely: <i>A hazai bankok és a MiFID – egy 41 bankfiókot vizsgáló kutatás eredményei</i>	419
Megyeri Eszter: <i>CRM – Ügyfélkapcsolat Menedzsment – CRM a pénzügyi szolgáltató szektorban</i>	430
Csapi Vivien – Fojtik János: <i>Pénzügyi szolgáltatások az éghajlatváltozás tükrében: elérhető kockázatmenedzselési eszközök</i>	440

Vélemény a gyakorlatból

Molnár Katalin: <i>„Szolgáltatástudomány” – válasz a XXI. század gazdasági kihívásaira</i>	455
Contributors	463
Abstracts	465