

Záróvizsga tételsor
Gazdálkodási és menedzsment alapszak
SZOLGÁLTATÁSMENEDZSMENT specializáció
PE mintatanterv szerint haladó hallgatóknak

Érvényes: 2026. szeptembertől Zalaegerszezen

1. tétel

- a. A számvitel fogalma, tárgya, célja, funkciója. A számviteli rendszer működését meghatározó szabályok. A számvitel alrendszerei. A gazdálkodók számviteli rendszerének kialakítási szempontjai. A számviteli politika és az alapelvek szerepe a számviteli munkában (a számviteli politika kötelező szabályzatai, a főkönyvi és analitikus nyilvántartások kapcsolata).
- b. Mi az EU regionális politikájának lényege? Melyek a regionális politika alapelvei?

2. tétel

- a. Csoportosítsa és mutassa be részletesen a vállalati vagyont. Ismertesse a tárgyi eszközök és a készletek számviteli értékelésének szempontjait és szabályait. A vagyon megjelenése a számviteli beszámolóban.
- b. Ismertesse a NUTS rendszer felépítését és kialakításának főbb szabályait!

3. tétel

- a. Az eredménykimutatás típusai. Ismertesse készítésük szabályait, könyvviteli háttérét, az eredmény-kategóriákat és azok tartalmát (hozamok, ráfordítások), valamint számítási módjukat.
- b. Mutassa be a teljesítménymenedzsment szerepét az egyéni teljesítmény és a szervezeti stratégiai célok összehangolásában! Ismertesse a teljesítménytervezés, a célkitűzés, a nyomon követés, a mérés, az értékelés és a visszacsatolás folyamatát!

4. tétel

- a) Mutassa be a vevői elégedettség fogalmát és mérésének lehetőségeit! Mutassa be a CRM fogalmát és eszközrendszerét!
- b) Ismertesse a szorossági mérőszámok rendszerét és alkalmazásának feltételeit és értelmezésüket (asszociáció, rangkorreláció, előjel-korreláció és Pearson-féle korrelációs együttható)!

5. tétel

- a. Mutassa be a vállalkozás elemzésének főbb mutatószám csoportjait. Ismertesse a vállalkozás likviditási és tőkeszerkezeti helyzetéhez kapcsolódó mutatókat.
- b. Hasonlítsa össze a szolgáltatásokat és a termelést! Mutassa be azonosságait és különbségeit! Ismertesse a Porter-féle értéklánc kibővített szolgáltatási változatát!

6. tétel

- a. A társasági adó. Az adókötelezettség értelmezése és a társasági adó alanyai. Az adóalap megállapításakor csökkentő és növelő jogcímek. Jövedelem (nyereség) - minimum. Az adó mértéke. Adókedvezmények. A fizetendő adó megállapítása,
- b. Ismertesse a szolgáltatások fogalmát, szerepét a modern gazdaságokban! Ismertesse a szolgáltatások különböző csoportosításait!

7. tétel

- a. Ismertesse a vállalkozások alapításakor mérlegelendő kérdéseket és a felmerülő teendőket!
- b. Mutassa be, hogy miben különbözik egymástól a „termelékenység gazdaságtanának”, az „elvárások gazdaságtanának” és a „kompromisszumok gazdaságtanának” szolgáltatás-felfogása!

8. tétel

- a. Az önköltségszámítás célja, fajtái, területe, módszerei, szerepe. Az önköltség fogalma és a kapcsolódó szabályzati rendszer, az önköltségszámítás és a vezetői információs rendszer kapcsolata.
- b. Ismertesse a középértékek (átlagok és helyzeti középértékek) és a szóródási mérőszámok fajtáit, számítási menetüket és értelmezésüket!

9. tétel

- a. Mi az infláció lényege? Hogyan mérheti? Melyek az okai? Mi a munkanélküliség és hogyan mérheti? Milyen okokra vezetheti vissza? (Aktualitások: végzettségi kategóriák, területiség alapján.)
- b. Vázolja a projektháromszög lényegét! Ismertesse a projektek csoportosítását, több szempontból (alap, végeredmény, beruházó és tulajdonos, cél)

10. tétel

- a. Mit értünk a monetáris politika alatt? Mely szerv irányítása alatt áll? Sorolja fel a monetáris politika eszközeit! Ismertesse a jegybanki cél- és eszközrendszer kapcsolatát és annak működési mechanizmusát. A magyarországi bankrendszer kialakulása. Jegybank, jegybanki funkciók. Kereskedelmi bankok és funkcióik.
- b. Ismertesse a vállalkozások csoportosítását viselkedési mód alapján. Mutassa meg a viselkedési mód és az alaptípusok közötti összefüggéseket. Ismertesse az egyes alaptípusok jellemzőit!

11. tétel

- a. Ismertesse a marketing stratégiákat a termék életciklus szakaszaiban, valamint a versenypozíciókat a piaci részesedés alapján (BCG mátrix és termék életgörbe lehetséges kapcsolatai)!
- b. Mutassa be hogyan szűrhetők az üzleti ötletek. Milyen módszerekkel és eszközökkel értékeli az üzleti ötlet piacképességét, versenyképességét és üzletképességét. Hogyan használja fel az információkat az üzleti tervezés során?

12. tétel

- a. A logisztikai rendszer fogalma, a logisztika helye a gazdasági szervezetben, a szolgáltatások színvonala és a logisztikai költségek összefüggése.
- b. Mutassa be részletesen az üzleti modell 9 stratégiai kérdését. Mutassa be a stratégiai kérdések és az üzleti tervezés közötti összefüggéseket!

13. tétel

A helyi adók rendszere, típusai és azok kiszámolási módja. A társadalombiztosítás szolgáltatásai. A társadalombiztosítási kiadások fedezetéül szolgáló befizetési kötelezettségek ismertetése.

- a. Üzleti vállalkozás helyzetének felmérése (Piaci, gazdasági, társadalmi, politikai környezet és versenykörnyezet). A felmérés során alkalmazott módszertanok és források.

14. tétel

- a. Beruházások, beruházások szükségessége, előkészítése, beruházási döntési módszerek, beruházás gazdaságossági számítások (statikus és dinamikus mutatók és pénzáramok).
- b. Ismertesse a belső ügyfél és belső marketing koncepciót! Térjen ki arra, hogy miért különösen fontos ez a modern gazdaságokban!

15. tétel

- a. Az Európai Unió kialakulása, fejlődésének története, különös tekintettel a bővítési gyakorlatra. Az Európai Unió Parlamentjének felépítése és feladatai.
- b. Mutassa be, hogy milyen folyamat típusokat ismer a szolgáltatásoknál! Ismertesse a szolgáltatások tervezési folyamatát (service blueprinting)!

16. tétel

- a. Fiskális politika (államháztartás alrendszerei, költségvetési bevételek, kiadások fő tételei), belső arányok, aktualitások.
- b. Ismertesse a szolgáltatásminőség termék- és szolgáltatás-alapú dimenzióit!

17. tétel

- a. A gazdasági társaságokra vonatkozó közös szabályok. A gazdasági társaság alapítása, vezetése, felügyelete, működtetése, átalakulása. A csődeljárás okai, jellemzői és menete, lehetséges következmények. A felszámolási eljárás okai, az eljárás lefolytatása. A végelszámolás okai és menete. A kényszertörlési eljárás.
- b. Mutassa be a vevői panaszok jellemzőit, a panaszok típusait, kiváltó okait és „hasznukat”! Ismertesse a panaszszituáció-menedzsment arany szabályait!

18. tétel

- a. Mutassa be az emberierőforrás-ellátás stratégiai célját és egymásra épülő folyamatait! Ismertesse, hogy a munkakörelemzés és a munkaerőigény meghatározása miként alapozza meg a toborzást és a kiválasztást!
- b. Mutassa be a szolgáltatásmarketing alapmodelljét, a marketingspecifikumokat és a HIPI-elvet!

19. tétel

- a. Az általános forgalmi adó alanyai. Adófizetési kötelezettség. A közösségen belüli termékbeszerzés áfa szabályai. Termékimport. Az adó alapja. Az adó mértéke. Adó alóli mentesség. Adólevonási jog. Fordított adózás jelentősége, működése.
- b. Mutassa be a kapcsolati marketing szerepét a szolgáltatási piacon! Definiálja a vevői lojalitást, s mutassa be a gyakorlatban alkalmazható vevőmegtartó programokat!

20. tétel

- a. Az adóztatás alapelvei. A méltányos adórendszer. Az adók csoportosítása.
- b. A pénz fogalma, lényege, kialakulása és funkciói. A Bretton Woods-i rendszer kialakulása, működése és felbomlása. Az IMF fő feladatai.