

# E-CONOM

Online tudományos folyóirat  
*Online Scientific Journal*

Tanulmányok a gazdaság- és társadalomtudományok területéről  
*Studies on the Economic and Social Sciences*





# E-CONOM

Online tudományos folyóirat | Online Scientific Journal

**Főszerkesztő | Editor-in-Chief**  
JUHÁSZ Lajos

**Kiadja | Publisher**  
Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó |  
University of West Hungary Press

**A szerkesztőség címe | Address**  
9400 Sopron, Erzsébet u. 9., Hungary  
e-conom@nyme.hu

**A kiadó címe | Publisher's Address**  
9400 Sopron, Bajcsy-Zs. u. 4., Hungary

**Szerkesztőbizottság | Editorial Board**  
CZEGLÉDY Tamás  
JANKÓ Ferenc  
KOLOSZÁR László  
SZÓKA Károly

**Tanácsadó Testület | Advisory Board**  
BÁGER Gusztáv  
BLAHÓ András  
FÁBIÁN Attila  
FARKAS Péter  
GILÁNYI Zsolt  
KOVÁCS Árpád  
LIGETI Zsombor  
POGÁTSA Zoltán  
SZÉKELY Csaba

**Technikai szerkesztő | Technical Editor**  
VAJAY JULIANNA

**A szerkesztőség munkatársa | Editorial Assistant**  
VAJAY JULIANNA

**ISSN 2063-644X**



## Tartalomjegyzék | Table of Contents

**JOÓB Márk**

***The Importance of the Monetary System Regarding Sustainability***

*A pénzrendszer kulcsfontosságú szerepe a fenntarthatóság szempontjából* ..... 2

**KULCSÁR László**

***A szolgáltatástudomány (service science) oktatásának és kutatásának lehetőségei a Nyugat-magyarországi Egyetemen***

*Service Science: Possibilities for Teaching and Researching at the University of West Hungary, Faculty of Economics* ..... 12

**Soós Balázs**

***A stratégiai előrelátás elméleteinek érvényesülése a vállalati gyakorlatban***

*Emergence of Theories of Strategic Foresight in the Corporate Practice*..... 23

**BERECZK Ádám**

***A nyereségesség és a munkaerőköltség hatása a feldolgozóipar szakágzatainak állóeszköz-bővítésére***

*The Effects of Profitability and Staff Costs on the Fixed Asset Expansion in the Manufacturing Sub-Branches* ..... 33

**KOROSECZNÉ PAVLIN Rita – KÖVÉR György – PARÁDI-DOLGOS Anett – SZÓKA Károly**

***Kisvállalkozási méret felosztása***

*Subdivision of Hungarian Small-Sized Enterprises* ..... 42

**VAJAY Zsuzsanna**

***A KKV-k pályázati finanszírozása és a pályázati eredményességre ható bírálati szempontok vizsgálata a konvergencia régiókban***

*Financing SMEs with Tenders and the Effect of Tender Selection Criteria to the Hungarian SMEs in the Convergence Regions*..... 50

**MÉSZÁROS Katalin**

***Gyermekruházati márkák ismertsége és vásárlása Sopronban***

*Notoriety and Purchase of Children's Clothes Brands in Sopron* ..... 67

KULCSÁR László<sup>1</sup>

## A szolgáltatástudomány (service science) oktatásának és kutatásának lehetőségei a Nyugat-magyarországi Egyetemen

### Mottó

„Ha az Oscar díjas, öt Arany Glóbusz díjat besöpört és Simon & Garfunkel zenéjével fémjelzett „Diploma előtt” c. Dustin Hoffman filmet ma forgatnák, a főhős biztosan a Service Science területén készülne diplomázni, nem pedig a műanyag technológiákkal kapcsolatos tudományokban”.

(Paul M. Horn, az IBM kutatási elnökhelyettese. *Business Week*. 21. January 2005.)

"I love engineering, but I want a much broader and more diverse background. Hopefully, that will be my competitive advantage."

(Kurt Koester, a 24-year-old graduate student in engineering at Berkeley. *The New York Times* April 18. 2006.)

A 21. század munkahelye a szolgáltatásban található. Ennek ellenére a szolgáltatások rendszere alig kutatott és oktatott Kelet-Európában. A tudományos kutatás alig foglalkozik vele és a magyar felsőoktatás területén sem jelentkezett, mint külön oktatási program. A gazdaság fejlődésének trendjei jelzik azonban, hogy a szolgáltatás tudomány és a gazdasági folyamatok összekapcsolása perspektivikus területet jelöl a felsőoktatás és kutatás számára. A felsőoktatás és a tudományos kutatás gyakran nem tart lépést a valóságos folyamatokkal a gazdaság és a társadalom területén.

Alapvetően a közgazdaságtan, az informatika és műszaki tudományok, valamint a társadalomtudományok közös érintkezési pontja jelzi azt a területet, amely új típusú szakemberek megjelenéséhez, a felsőoktatás terén új programok kidolgozásához vezetett a fejlett világban.

A tanulmány összefoglalja a szolgáltatástudomány alapjait, ismerteti szemléletét. Foglalkozik történetével és a világban történő elterjedésével. Javaslatot tesz a szolgáltatás tudomány MS szak kidolgozására a Nyugat-magyarországi Egyetem Közgazdaságtudományi Karán.

*Kulcsszavak: szolgáltatás tudomány, felsőoktatás*

*Jel kódok: I23, I25*

## Service Science: Possibilities for Teaching and Researching at the University of West Hungary, Faculty of Economics

In the 21st century, the majority of jobs can be found in the service sector (80% in USA and more than 50% in Hungary). Despite of this, the service science barely researched and taught in the Research Centers and Universities of Eastern Europe. The service science is hardly known in the Hungarian higher education as a special education and research program. The economic trends indicate, however, that the service linking science and economic processes perspective areas for higher education and research. Unfortunately higher education and scientific research often takes no steps to the real processes of the economy and society.

Basically, economics, information technology and engineering, as well as a common point of contact with the social sciences indicates the area in which the development of new programs of service science resulted in the appearance of new types of professionals, students in higher education.

The article summarizes the basics of service science, describes the different approaches. It deals briefly with the historical development of service science in the world. Finally the article proposes a service science MS specialization for the University Of West Hungary Faculty Of Economics.

*Keywords: service science, universities*

*JEL Codes: I23, I25*

<sup>1</sup> A szerző a Nyugat-magyarországi Egyetem Közgazdaságtudományi Karának egyetemi tanára (kulcsar.laszlo AT ktk.nyme.hu)

## Bevezetés

Mindennapi életünkben mi mindnyájan, ahogy Daskin írja (*Daskin, 2005*) a szolgáltatásoktól függünk. Ennek ellenére sok esetben úgy tűnik, nem veszünk róla tudomást. A szolgáltatástudomány a tudományos kutatás és a felsőoktatás viszonylag új ágazata. Egyfajta válasz arra az egyik kihívásra, amely a globalizáció korában elsősorban a fejlett térségeket érte. A globalizáció hanyatlását jelzi ugyan a legtöbb forgatókönyv (*Credit Suisse, 2015*), de az említett jelenségen ez nem változtat. Általánosan elfogadott már, hogy a 21. század munkahelye a szolgáltatásban található, így a felmerült problémákra a válasz ugyanitt lelhető fel. Az Egyesült Államokban a munkavállalók 80%-a, az Egyesült Királyságban, Hollandiában, Belgiumban több mint 70%-a, Magyarországon több mint 50%-a a szolgáltatások területén található. Nemcsak az Egyesült Államokat, vagy Európát hozhatjuk példaként. A szolgáltatás területén Kínában az elmúlt 25 évben a foglalkoztatottak száma 200%-al nőtt. Ennek ellenére azonban a szolgáltatások rendszere alig kutatott és oktatott Kelet-Európában.<sup>2</sup> A tudományos kutatás alig foglalkozik vele és a magyar felsőoktatás területén sem jelentkezett, mint külön diszciplína. A gazdaság fejlődésének trendjei jelzik azonban, hogy a szolgáltatás tudomány és a gazdasági folyamatok összekapcsolása perspektivikus területet jelöl a felsőoktatás és kutatás számára. Ez azonban nem egyszerű kérdés. A felsőoktatás és a tudományos kutatás gyakran nem tart lépést a valóságos folyamatokkal a gazdaság és a társadalom területén.

A cikkben áttekintjük a szolgáltatás tudomány és a felsőoktatás kapcsolatának jellemző területeit, a szolgáltatás tudomány történetét és javaslatot teszünk ennek a sokszor félreértelmezett, új, szokatlan területet átfogó oktatási és kutatási program bevezetésére a Nyugat-magyarországi Egyetem Közgazdaságtudományi Karán.

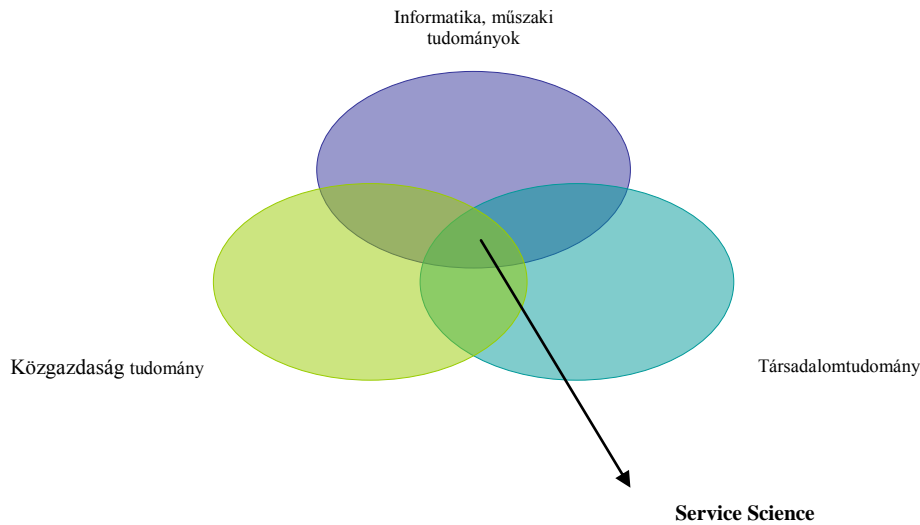
## Mi a szolgáltatástudomány (service science)

Mindenekelőtt azt kell jeleznünk, hogy nem egyszerűen arról van szó, hogy egyes diszciplínák, tudományterületek hogyan érintik a társadalom és a gazdaság területét, alkalmazzák-e eddig megszokott módszereiket, s elemzik az általuk fontosnak vélt problémákat, jelenségeket. Más szóval nem egyszerűen a marketing, vagy a menedzsment módszereinek alkalmazásáról beszélünk, vagy a HR menedzsment, a stratégiai menedzsment eredményeinek, összefüggéseinek oktatását hangsúlyozzuk. Nem is az informatika és a gazdaság kapcsolatát, vagy a társadalomtudományok és a gazdaság összefüggéseire irányítjuk a figyelmet. A szolgáltatástudomány több ennél.

Alapvetően a *közgazdaságtan, az informatika és műszaki tudományok, valamint a társadalomtudományok* közös érintkezési pontja jelzi azt a területet, amely új típusú szakemberek megjelenéséhez, a felsőoktatás terén új programok kidolgozásához vezetett a fejlett világban. Másképpen fogalmazva, a különböző, mikro- és makroszintű szektorális tudások szintetizálása és annak alkalmazása történik a szolgáltatástudomány keretében, a jelzett tudományágakat érintve (*Géczi, Izumi, Hasida, 2010*). Elsősorban a fejlettebb régiók hasznosítják a szolgáltatástudományt, s abban kiképzett embereket, mivel ott a legerősebb a szolgáltatási szektor tevékenysége, a gazdasági teljesítményre gyakorolt hatása és szolgáltatásban dolgozók aránya. Magyarország esetében ez az összefüggés illik a Nyugat-Dunántúli régióra is a Közép-Dunántúli és a Központi régió mellett. A három legfontosabb tudományág kapcsolatát és a szolgáltatástudomány területét az *1. ábra* szemlélteti.

---

<sup>2</sup> Kevés egyetemi oktató, tudományos kutató érinti a témát. Aki igen, mint pl. Marosán György (Marosán (2006), megközelítésében lényegesen eltér az általunk kifejtettektől.

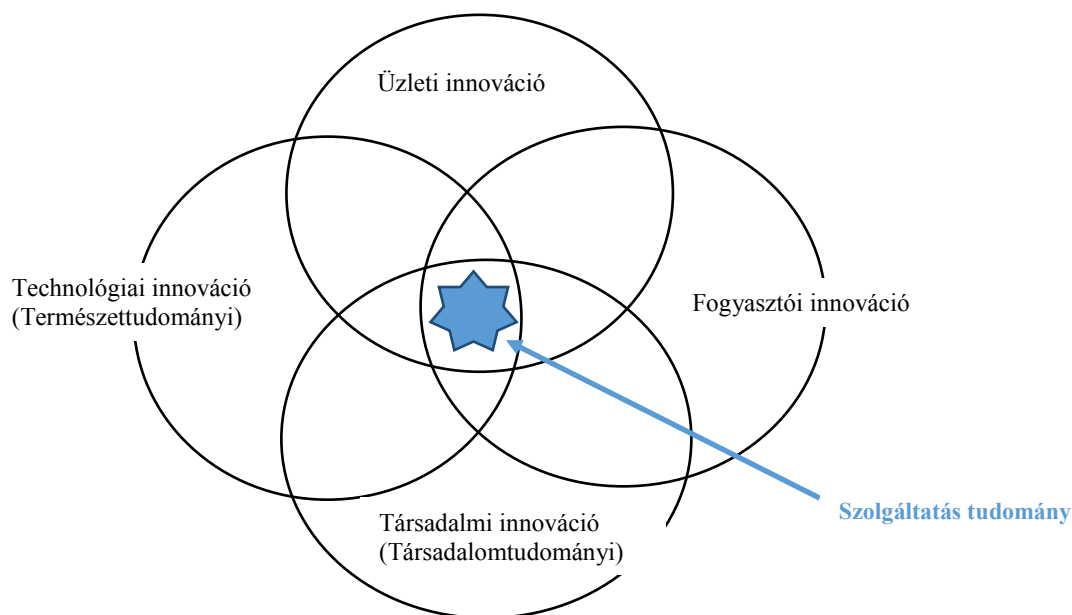


### 1. ábra: A szolgáltatástudomány diszciplináris helyzete

Forrás: A szerző saját szerkesztése

A szolgáltatási ágazatoknak nagy szükségük van olyan szakemberekre, akik egy személyben járatosak az informatikában, a számítástechnikai alkalmazásokban, a közgazdaságtudományokban (elsősorban management és marketing, e-business területén), és a társadalomtudományokban (szociológia, szociálpszichológia, jog). Ezek az emberek tudásukat jól alkalmazhatják az üzleti, a kormányzati, a szociális és egészségügyi szolgáltatások rendszerében, intézményeinél.

A szolgáltatás tudomány másik megközelítésben nem más, mint *tudás integráció*. Ebben a vonatkozásban az 1. ábrában jelzett területek tudásainak összekapcsolása történik. Más szóval az eddig különálló szakértői ismeretek együtt jelennek meg egy-egy jelenség, probléma értelmezésében, megoldásában. A 2. ábra ezt a kapcsolatot mutatja be.



**2. ábra. A szolgáltatás tudomány, mint tudás, innováció integrátor**

Forrás: Hidaka, 2006

Ez a kapcsolat, együttműködés az eddig különálló tudások szinergikus együttműködését teszi lehetővé. Ennek segítségével a technológia, a gazdaság és a társadalom területén létrejövő innovációk új értelmezést kapnak és hatékonyabb, fejlettebb minőségű szolgáltatásokat eredményeznek. A tudás-intenzív üzleti szolgáltatások hatékonyságát az tartja fenn a szolgáltatás tudományon belül, hogy erősen kötődnek az egyetemekhez, azok pedig a szolgáltatások társadalmi-gazdasági környezetének elemzésével befolyásolják azokat (Pinto, Fernandez-Esquinas, Uyarra, 2015). Ez az a pont, ahol jelentős problémákkal állunk szemben saját rendszerünkben. A jelenlegi oktatási rendszer Magyarországon sajnos nem támogatja (eléggé) azokat a képzéseket, s mind a legutóbbi időkig azokat a kutatásokat sem, amelyek multidiszciplináris jellegűek. A jelentkezőket közgazdásznak, mérnöknek, szociológusnak, vagy informatikusnak veszik fel, s sem az oktatók, sem pedig a körülmények nincsenek felkészülve arra a feladatra, amelyet a szolgáltatás tudomány kíván tőlük. Sok esetben a fragmentált érdekeltségi viszonyok, valamint az egyetemi oktatás erős hierarchizáltsága, túlzott centralizáltsága és formalizmusa akadályozza a szükséges új oktatási, kutatási kezdeményezéseket.

### Az eredet

Vezető technológiai cégek, mint pl. mindenekelőtt az IBM<sup>3</sup>, amely 2004-óta tölt be katalizátor szerepet ezen a területen, továbbá a Hewlett-Packard, az Accenture és az Electronic Data System, néhány egyetem és kormányzati intézet 2005-ben, Washingtonban tartott konferenciáján megvitatták a téma iránt megnyilvánuló erőteljes érdeklődés növekedésével kapcsolatos feladatokat. 2006 áprilisában pedig a felsőoktatás és a Service Science kapcsolatáról tartottak megbeszélést a National Academy of Sciences szervezésében. Ezzel lezárult a diszciplína legitimációs folyamata az USA-ban. Európában még csak néhány helyen található felsőoktatási program a Service Science terén, míg az USA-ban már több helyen

<sup>3</sup> Az IBM úttörő szerepet játszott a Service Science tematizálásában, jelenleg is a téma legnagyobb támogatója. Konferenciákat szervez, támogatásokat és ösztöndíjakat ad, kutatásokat finanszíroz, oktatási anyagok kifejlesztését támogatja.

akkreditált PhD. Program működik, s a témának több tudományos folyóirata és tudományos társasága van. Néhány példa:

- PhD programok: Arizona State University, McGill University, Oregon Health and Science University, University of California, Tilburg University Netherlands, Stockholm University, University of Milano-Bicocca, Milan, Italy.
- Kutatóintézetek: Swiss Institute of Service Science, California Center for Service Science, Karlsruhe Service Research Institute.
- Tudományos folyóiratok: Service Science, Service Science and Management Research, Journal of Service Science, International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, Journal of Service Science Research.
- Tudományos társaságok: The Service Science Society of Australia, Society of Service Science

A szolgáltatás tudomány története körülbelül 2010-ig a közös nyelv, fogalomrendszer megteremtésének időszaka volt. Több mint tucatnyi koncepció fogalmazódott meg a service science mibenlétéről, vizsgálatának, kutatásának lényegéről. Az egyik szélsőség a cégér „újrifestéséről” szólt, azaz „csináljuk a dolgokat ugyanúgy, csak nevezzük másként” megközelítés a status quo fenntartásáról, de egyben az új források eléréséről szólt. Ez a megközelítés különösen népszerű lett (volna) Kelet-Európában. A másik szélsőség gyakorlatilag mindent újraépített: a diszciplínákat éppúgy, mint a kutatási megközelítéseket. A hullámok elültek néhány éve, néhány alapvető megállapodás, együttműködés megszületett. Bizonyos nehézségek most is adódnak, ezekről a későbbiekben szólnunk.

A jelen időszakra és a jövőre nézve biztonsággal állíthatjuk, hogy egy multi-diszciplináris megközelítéssel állunk szemben a tudomány területén, amely az egyetemi oktatás keretén belül biztosítja a hallgatók mély és széleskörű ismereteit és szintetizáló képességét az innovációk területén. Ez a szintetizáló képesség a szolgáltatás tudomány kereteiben hasznosítható az üzleti szférában éppúgy, mint a társadalomban (*IfM and IBM 2007*).

### **Elméleti és diszciplináris háttér**

A szolgáltatások igen sokfélék, vannak olyanok, amelyek a legmodernebb technikákra támaszkodnak, s vannak olyanok, amelyekkel kapcsolatos munkavégzés alulfizetett, kulturálisan fejletlen és képzetlen munkaerőt foglalkoztat. A Service Science természetesen az előbbi csoportba tartozó tevékenységekkel kapcsolatos információkat, tudást közvetíti, illetőleg ösztönöz arra, hogy e csoportba tartozó szolgáltatások köre egyre bővüljön, s tevékenységük társadalmi és gazdasági értelemben is hatékonyabb legyen, szolgálva az emberi életminőség fejlődését. A Service Science tehát a tudás alapú gazdaság és társadalom térhódítását erősíti.

Paul M. Horn, az IBM korábbi (2007-ig) kutatási elnökhelyettese szerint, a szolgáltatástudomány olyan interdiszciplináris tudományos, kutatási terület, amely a munkaerőt és az intézményeket felkészíti a XXI. Századi kihívásokra. A felkészítés helyszíne pedig a felsőoktatás (*Horn, 2005*).

Hsu (2009) a szolgáltatás tudomány kezdeti lépései után már annak megújítását tartja szükségesnek. Ezt az elgondolását részben arra alapította, hogy egy olyan digitális korszakba léptünk be, amely soha nem látott új folyamatokat indított el, amiből a szolgáltatás tudománynak sem szabad kimaradni. Ezek a folyamatok még erősebben vetik fel a felsőoktatás reformjának kérdését. A második megjegyzését az asztronómiából vett kritikus megjegyzésből kölcsönözte, miszerint az asztronómia túl sok elméletből és kevés adatból építkezik (theoryrich and datapoor). Szerinte a megújult szolgáltatástudománynak sokkal inkább kell építeni a társadalmi folyamatokra, kulturális trendekre, mint az korábban tette,



ahol domináltak a technológiai megoldások és viszonylag háttérbe szorultak a közgazdasági és társadalomtudományi összefüggések.

Hasonló megközelítést képvisel Mochimaru (2014) is, aki a szolgáltatástudomány 2013-as tokiói konferenciájáról kiadott kötet előszavában szintén a 'serviceology' társadalomtudományok felé történő nyitásának jelentőségét hangsúlyozta annak érdekében, hogy a kutatók és az egyetemi oktatók szabaduljanak meg „csőlátásuktól” és használják az interdiszciplinaritás előnyeit. A Serviceology tudományos társaságát 2012-ben alakították Japánban.

Hu és Mochimaru bővítési törekvései tulajdonképpen visszatérést jelentenek az eredeti felvetéshez a szolgáltatás tudományról. A társadalomtudományok szerepének hangsúlyozása komplexebb nézőpontot érvényesít a szolgáltatás tudományban, s csökkenti a „csőlátás” veszélyeit, tehát nem mellékes kérdés. Ettől a látásmódtól még a Cambrige-i jelentés (*IfM and IBM, 2007*) sem mentes, mikor a termék-design és az alkalmazott művészetek szerepét hangsúlyozzák, s ezzel gondolják teljesítettnek a társadalomtudományok szerepének megfogalmazását és beépítését a modell gyakorlati lépéseibe.

A problematikus felfogások között találjuk azt is, hogy a kiinduló modellben szereplő tudományágak egyes képviselői szívesen helyezik tudományukat magasabbra egy képzeletbeli hierarchiában a többi diszciplínánál és kutatási területnél. Ez a jelenség nehezíti a service science céljainak elérését, s ami legalább annyira fontos, nem csökkenti a tudományágak közötti távolságot, s így akadályozza az együttműködést.

A szolgáltatástudomány keretébe tartozó együttműködések határozottan meg kell különböztetni a most divatos K+F együttműködésektől, amelyek a legtöbb esetben egy azonos tudományterületen belül mozognak, valamint az ún. PPP programoktól, amelyek hatékonysága igen megkérdőjelezhető és szintén nem nyitnak olyan új területeket, ahol a szolgáltatások hatékonyan kapcsolódhatnak egymáshoz az eltérő diszciplínák területéről.

Az elsősorban érintett diszciplínák területei egyenként is keresett, kurrens ismereteket tartalmaznak, de a metszéspontjukban fellelhető Service Science olyan hozzáadott értéket képvisel, amelyet külön-külön eddig nem érhettek el. Mint láttuk, alapvetően a közgazdaságtan, az informatika, műszaki tudományok és a társadalomtudományok érintkezési pontja ez, amely a felsőoktatás terén is új programok kidolgozásához vezetett.

### **A szolgáltatás tudomány még közelebről – a célok**

Spohrer, Anderson, Pass, Ager, Gruhl (2007) szerint a szolgáltatás tudománynak a fő céljai a következők:

- Jobban megérteni az erőforrások sajátosságait, elsajátítani azokat a módszereket, amelyek segítenek modellszerű működésüket megérteni, s megfelelő javaslatokat tenni
- Jobban megérteni az erőforrásokat és azok működését szabályozó intézményeket, szervezeteket, azok különbségeit, sajátos vonásait
- Jobban megérteni azokat a kormányzati mechanizmusokat, amelyek az intézmények közötti interakciókat szabályozzák annak érdekében, hogy ne szenvedjenek csorbát a domináns értékek
- Jobban megérteni azokat a működést szabályozó tényezőket, amelyek segítségével kialakulhat egy közös tudományos nyelvezet a szolgáltatás tudomány területén.

Ezek a célok burkoltan magukba rejtik azokat a szemléletmódbeli sajátosságokat is, amellyel a téma oktatási programjainak is rendelkeznie kell.

A szolgáltatástudomány nemcsak egy új oktatási program kifejlesztését igényli, hanem sajátos kutatási területek, témák megfogalmazását és sajátos szolgáltatások kifejlesztését az egyetemi gyakorlatban. Ez a körülmény az egyetem, a vállalkozások és a közigazgatás, valamint más intézmények szoros együttműködését kívánja meg.

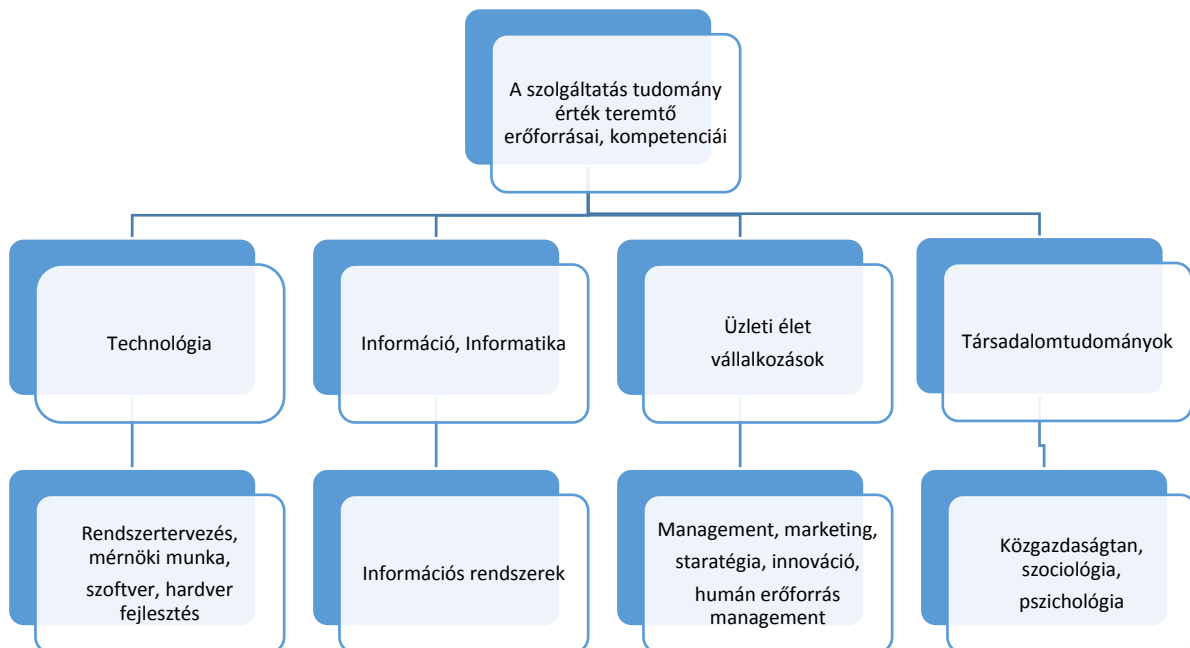
A szolgáltatástudomány legfontosabb területei:

- A kutatás: A kutatás új gondolkodási keretek és módszerek kifejlesztését igényli. A kutatás interdiszciplináris, egyaránt szintetizáló és analitikus jellegű.
- Az oktatás: A képzett service science szakemberek megfelelnek az új kihívásoknak, az információs technológia, a közgazdaságtan és a társadalomtudomány találkozásához kötődő szolgáltatások területén.
- Üzlet: Új gondolkodásmód, készségek, stratégiák szükségesek.
- Kormányzat: aktív tudás, konstruktív gondolkodás, együttműködés a tudományos- oktatási és az üzleti szektorral

A szolgáltatás tudomány (sok esetben szolgáltatás-rendszerként hivatkozott terület) a következő forrásokból táplálkozik (*IfM and IBM 2007*):

- Az üzleti és szervezeti bázisokon alapuló tudások (marketing, menedzsment, operáció menedzsment, stratégiai innováció, pénzügyi innováció, ipari marketing, humán erőforrás menedzsment)
- Technológiai, mérnöki tudások
- Közgazdaságtudomány, társadalomtudományi, tudások, ismeretek (szociológia, történettudomány, regionális tudomány, pszichológia)
- Informatikai tudások

A források rendszerét érzékelteti a 3. ábra. Az ábrából világosan kitűnik, hogy a szolgáltatástudomány szemlélete széleskörű, a felsorolt diszciplínákhoz illeszkedő tevékenységek a gazdasági életben és a társadalomban, valamint a felsőoktatásban igen sokféle erőforrást mozgósítanak, mozgósíthatnak.



**3. ábra. A szolgáltatás tudomány erőforrásai, kompetenciái**

Forrás: IfM and IBM, 2007 alapján.

A Cambridge-i szakmai találkozó számos ajánlást fogalmazott meg a felsőoktatás számára, amennyiben a szolgáltatás tudományt fel kívánják venni az oktatási profiljukba. Ezek az ajánlások a Nyugat-magyarországi Egyetem számára is fontos tájékozási pontokat jelenthetnek. A következőkben kissé rövidítve közreadjuk az említett ajánlásokat (*IfM and IBM 2007*).

Ajánlások a felsőoktatás számára (az ajánlások a szolgáltatás tudomány mesterszak hallgatóira vonatkoznak):

- Lehetővé kell tenni a MS hallgatók számára, hogy mély és széleskörű (T-shaped professionals) tudással rendelkezzenek, alkalmazni tudják az innovációkat a szolgáltatás tudomány területén, hatékony tagjai legyenek a különböző tudományokat képviselő csapatoknak.
- Az integratív oktatási programokon keresztül sajátítsák el és fejlesszék a szolgáltatás tudománnyal kapcsolatos gondolkodás módjukat, készségeiket, képességeiket
- Vegyenek részt gyakorlati kutatásokban, projektekben, az üzleti életben, a közigazgatásban, a civil szférában és érvényesítsék a szolgáltatás tudománnyal kapcsolatos gondolkodás módját
- Biztosítsák a továbbképzés lehetőségeit a legkülönbözőbb formákban

A fentieknek megfelelően egy, a cambridge-i, hivatkozott 2007-es szimpózium által javasolt oktatási programban (MS) a következő tárgyak szerepelhetnek:

- Közgazdaságtan tárgyai
  - Marketing, ipari marketing
  - Innováció
  - Operációkutatás, többváltozós statisztikai módszerek
  - Stratégiai menedzsment
  - Emberi erőforrás menedzsment
  - Rendszerelmélet
- Jogi tárgyak
  - Gazdasági jog
  - Közigazgatási jog
- Mérnöki alapok
- Információ és kommunikáció technológia
  - Szoftver fejlesztés alapjai
  - Termék és szoftver architektúra
  - Információs rendszerek
- Társadalomtudományi
  - Szociológia és antropológia
  - Pszichológia
  - Szervezet elmélet és kultúra
- Esettanulmányok
- Kutatás/Diplomamunka

A tantárgyak kompetencia tartalmában központi szerepet kell, hogy kapjanak azok a kompetenciák, amelyek a szintetizáló készséget, az integratív készséget erősítik. Minden tantárgyi programnak kerülni kell a „csőlátást” és bizonyosságot kell tennie arról, hogy ismeri és átadja a kurrens szakirodalmat. A diplomamunka témája és tartalma is központba kell, hogy állítsa azt az összefüggést, amely a mérnöki, informatikai, közgazdaságtani és társadalomtudományi együttes gondolkodás hozzáadott értékét jelenti.

### **Szolgáltatás tudomány és a Nyugat-magyarországi Egyetem**

A szolgáltatás tudomány megalapozása nem egyszerű feladat. Két kulcstényezőre kell figyelni az oktatás és a tudományos kutatás, valamint a tudományos szolgáltatás területén. Az egyik az együttműködések új típusainak elfogadása az egyetemen belül, amely természetesen érinti a meglévő érdekeket. A másik a szakértelem fejlesztése, amelynek szintén vannak jelentős akadályai, amelyek részben az adott személyekben, részben a személyeken kívül (infrastruktúra, gazdasági és jövedelmi helyzet, a menedzsment konzervativizmusa, stb.) találhatók.

A fentebb ismertetett oktatási program jó kiindulást jelenthet a szervice science MS oktatási program kidolgozásához, a többi karral folyó együttműködés meghatározásához.



A szolgáltatástudomány nemcsak új oktatási program kifejlesztését igényli, hanem sajátos kutatási területek, témák megfogalmazását és sajátos szolgáltatások kifejlesztését az egyetemi gyakorlatban. Ez a körülmény az egyetem, a vállalkozások és a közigazgatás, valamint más intézmények együttműködését is megkívánja.

### **Az oktatás megalapozása**

Legfontosabb feladatok:

- a kutatási és oktatási tapasztalatok áttekintése és begyűjtése (tanulmányutak),
- a szolgáltatástudomány képzési programjának kidolgozása egyelőre csak MA szinten,
- a szükséges tananyagok elkészítése, fordítása,
- a kutatási programok kidolgozása és a nemzetközi kapcsolatok kialakítása.

### **A tudományos kutatás megalapozása**

Legfontosabb feladatok:

- A kutatás specifikus irodalmának beszerzése.
- Tapasztalatcserék más egyetemen és kutató intézetekben
- Szakmai konferenciákon való részvétel
- Workshopok szervezése meghívott előadókkal

Lehetséges kutatási irányok:

A Nyugat-magyarországi Egyetem többnyire rendelkezik olyan emberi erőforrásokkal, amelyek a szolgáltatás tudomány területén új oktatási és kutatási program kidolgozását és bevezetését lehetővé teszi. Természetesen ez a feladat több Kar együttműködésében valósulhat csak meg.

Példák a lehetséges kutatási területek alkalmazására:

- A szolgáltatás multidiszciplináris jellege, a hozzáadott érték vizsgálata
- Szolgáltatás tervezés
- A szolgáltatás története, életrajza
- A szolgáltatás tudomány nemzetközi trendjei
- A szolgáltatás módszerei
- Operációkutatás a szolgáltatás kutatásban
- Innováció a szerviz tudomány területén
- A szerviz innovációk fogyasztói adaptációja
- A kultúra szerepe a szolgáltatás alkalmazásában
- A szolgáltatás produktivitásának növelése: módszerek és eszközök
- Technológiafejlesztés és a szolgáltatás hatékonysága
- A szolgáltatás szektor közgazdaságtana
- Kockázat menedzsment a szolgáltatás projektekben
- Szolgáltatás marketing
- Humántőke menedzsment a szolgáltatások területén
- A szolgáltatásfejlődés regionális összetevői
- Információtechnológia és szolgáltatás az üzletben és a közigazgatásban

### **További információforrások (a lista nem teljes)**

#### ***Felsőoktatási intézmények szolgáltatástudományi programmal***

- Division of Engineering and Information Science. Penn State Malvern, PA 19355, USA

- Department of Industrial Engineering and Logistics Management Hong Kong University of Science and Technology
- Operations and Strategic Management Department Carroll School of Management Boston College
- École Polytechnique Fédérale De Lausanne EPFL, 1015 Lausanne
- Arizona State University, Center for Services Leadership
- Carnegie Mellon University, IT Services Qualification Center (ITsqc)
- Georgia Institute of Technology, Tennenbaum Institute
- Hanken Swedish School of Economics and Business Administration
- India National Institute of Design
- Karlsruhe Institute of Technology, Scientific Alliancee Organisation
- Karlstad University, CTF Service Research Center, Sweden
- Michigan Technological University, Service Systems Engineering
- Nirma University of Science and Technology Institute of Management
- North Carolina State University, Services Science, Management and Engineering
- Northern Illinois University, Services Science, Management, and Engineering
- The Ohio State University, Fisher College of Business, Initiative for Managing Services
- Penn State University, eBusiness Research Center
- Peking University, Service Science and Engineering
- Rensselaer Polytechnic Institute, School of Engineering, Center for Services Research and Education
- Stanford University, Center for Work, Technology & Organization
- Universidade do Porto, Master in Services Engineering and Management, MESH (Mestradoem Engenharia de Servis e Gest)
- Universidad Federal de Rio de Janeiro, Grupo de Produo Integrada
- University of Bridgeport, Technology Management Master's Program Service Management and Engineering Concentration
- University of Buffalo, Service Systems Engineering
- University of California at Berkeley, Services Science, Management, and Engineering
- University of California at Merced, School of Social Sciences, Humanities and Arts, Minor in Services Science
- University of California at Santa Cruz, Jack Baskin School of Engineering, Knowledge Services and Enterprise Management
- University of Glasgow, Complex Services Innovation Research Network
- University of Maryland, Robert H. Smith School of Business, Center for Excellence in Service, Services Sciences, Management and Engineering
- University of Pennsylvania, Wharton Business School, Fishman-Davidson Center for Service and Operations Management
- University of Sydney, School of Information Technologies, Services Science, Management and Engineering
- University of Tokyo, Service Innovation Working Group
- University of Trento, Professional Master in Technologies for E-Government
- University of Warwick Business School, University of Washington, Global Integrated Systems Engineering
- Wright State University, Information & Services Science Kno.e.sis Center

## Összefoglaló

A szolgáltatástudomány (service science) egyetemi oktatási programként igen ígéretes jövő előtt áll. Az Egyesült Államokban és néhány Nyugat-Európai országban, valamint Japánban igen nagy karriert futott be az egyetemeken és az üzleti életben. Létjogosultságát indokolja, hogy a munkavállalók többsége már a szolgáltatási szektorban dolgozik. A szolgáltatás tudomány a műszaki tudományok, informatika, a közgazdaságtan és a társadalomtudományok integratív területe. Eltérő jellege, a megszokottól különböző oktatási és kutatási követelményrendszerei miatt nehezen ver gyökeret (az első javaslatot 2008-ban juttattuk el a NyME egyes karainak vezetőihez, minden visszhang nélkül) Kelet-Európában, ahol a felsőoktatás túlzott centralizmusa, alacsony innovativitása a jellemző. Ennek következtében az új kezdeményezések, különösen azok, amelyek több szervezeti egység (kar) együttműködésén alapulnak tradicionális felfogásokat és partikuláris érdekeket sértenek. A cikk felvázol egy lehetséges utat és programot a szolgáltatástudomány térnyerésére a Nyugat-magyarországi Egyetemen, amelynek megvalósulása azonban kétesélyes.

## Köszönetnyilvánítás

A kutatás a Nyugat-magyarországi Egyetem COOPERATIO FIDELISSIMA – Társadalmi és gazdaságtudományi kutatási hálózatok innovatív együttműködése a Nyugat-magyarországi Egyetemen (TÁMOP 4.2.1/D-15/1/KONV) projekt keretében valósult meg.

## Irodalom

- Credit Suisse (2015). *The End of Globalization or a more Multipolar World*. Research Insitute.
- Daskin, M. S. (2010). *Service Science*. John Wiley & Sons., DOI: [10.1002/9780470877876](https://doi.org/10.1002/9780470877876)
- Géczy, P., Noriaki Izumi, Koiti Hasida (2010). Service Science, Quo vadis? *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, Vol. 1., Issue 1., pp. 1-16, January-March, DOI: [10.4018/jssmet.2010010101](https://doi.org/10.4018/jssmet.2010010101)
- Hidaka, Kazuyoshi (2006). Trends in Services Sciences in Japan and Abroad. *Quarterly Review* No. 19. April.
- Horn, P. (2005). *The New Discipline of Services Science*. Business Week. January 21.
- Hsu, Cheng (2009). *Service science. Design for Scaling and Transformation*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd., DOI: [10.1142/9789812836779](https://doi.org/10.1142/9789812836779)
- IfM and IBM (2007). *Succeeding through Service Innovation: A Discussion Paper*. Cambridge, United Kingdom: University of Cambridge Institute for Manufacturing.
- Marosán Gy. (2006). *A 21. század stratégiai menedzsmentje*. Műszaki Kiadó.
- Mochimaru, Masaaki, Kanji Ueda, Takeshi Takenaka, (Editors) (2014). *Serviceology for Services*. Selected papers of the 1st International Conference of Serviceology. Springer Japan., DOI: [10.1007/978-4-431-54816-4](https://doi.org/10.1007/978-4-431-54816-4)
- Pinto, Hugo, Manuel Fernandez-Esquinas, Elvira Uyarra (2015). Universities and Knowledge-Intensive Business Services (KIBS) as Sources of Knowledge for Innovative Firms in Peripheral Regions. *Regional Studies*. Vol. 49., No. 11. pp. 1873-1891., DOI: [10.1080/00343404.2013.857396](https://doi.org/10.1080/00343404.2013.857396)
- Spohrer, Jim, Laura C. Anderson, Norman J. Pass, Tryg Ager, Daniel Gruhl (2008). Service Science. *Journal of Grid Computing* Vol. 6., Issue 3, pp. 313–324., DOI: [10.1007/s10723-007-9096-2](https://doi.org/10.1007/s10723-007-9096-2)