

Tárgytematika / Course Description

Vendéglátás marketing

ANITVA3111

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Ivancsóné dr. Horváth Zsuzsanna

Félév / Semester: 2018/19/1

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/2/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 0/0/0

OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

1. A tantárgy általános célja és specifikus célkitűzései:

Az előfeltételben meghatározott, szakmai tantárgyban feldolgozott és elsajátított ismeretanyag bővítése.

A tantárgy átfogó és gyakorlatban használható ismeretek megszerzését, átadását tűzi ki célul. **Fontos**, hogy a vendéglátó marketing képzésen résztvevő hallgatók a gyakorlatban is adaptálható tudást szerezzenek.

Az oktatás célja, hogy a hallgató átlassa a vendéglátás marketing folyamatait, képes legyen helyzetelemzésre, piacszegmentálásra, ismerje a kérdőív szerkesztés szabályait, tudjon egyszerűbb marketing kutatást végezni. Ismerje a marketingcélok eléréséhez szükséges eszközöket és ezek vendéglátóipari sajátosságait.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

- 1) A vendéglátás marketingjének sajátosságai - A szolgáltatás marketing sajátosságai, a HIPI elv a vendéglátásban
- 2) Marketingstratégia - Küldetés, Vállalati célok, Vállalati stratégia, Marketingstratégia
- 3) Helyzetfelmérés - STEEP analízis, SWOT analízis, versenytárs elemzés egy konkrét vendéglátóipari egység példáján, Piac típusok
- 4) A kereslet felmérése, STP, Szegmentáció, célpiac meghatározása, a szolgáltatás pozicionálása, (a vendég struktúra elemzése)
- 5) Marketingkutatás a vendéglátásban - Fogyasztó elégedettség vizsgálat, mystery guest, SERVQUAL
- 6) 7 P - Szolgáltatások marketing eszközzrendszere
- 7) Termékpolitika - Választékkialakítás, étlap, itallap, szolgáltatások
- 8) Árpolitika - Árképzés a vendéglátásban, árdifferenciálás
- 9) Értékesítési csatornák - Hagyományos felszolgálás, önkiszolgáló, értékesítés elvitelre, kiszállítás, mozgó

árusítás, automata értékesítés

- 10) Piachbefolyásolás - Akciók, értékesítéshelyi ösztönzés, reklám, PR, Arculat
- 11) Emberek - A vendéglátásban dolgozók viselkedése, megjelenése, szaktudása
- 12) Értékesítési folyamat - Különböző felszolgálati, kiszolgálási módok
- 13) Physical Evidence - Az üzlet kialakítása, külső, belső megjelenése, front office, back office
- 14) ZH

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A szemináriumon a részvétel kötelező. A harmadik hiányzás automatikusan az aláírás megtagadását vonja magával.

Az aláírás feltétele:

A félév során a ZH eredményes teljesítése, legalább 61%-os eredménnyel. A pótlásra egyetlen alkalommal az utolsó héten van lehetőség, igazolt hiányzás esetén!

A félév elején kiadásra kerülő házi dolgozat megfelelő szintű, határidőre történő leadása.

A gyakorlati jegy a ZH és a házi dolgozat alapján lesz kialakítva.

KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

Kötelező:

Katona, M. –Meskóné Tóth Á. : Marketing a vendéglátásban

Ajánlott:

Vaszari Tamás: Vendéglátás marketing

Kozma Boglárka: Turizmus marketing

Deli-Gray Zsuzsa- Árva László: Turizmusmarketing esettanulmányok, Akadémiai Kiadó, 2010.

Órai jegyzetek.