

Tárgytematika / Course Description

Turizmus/Vendéglátó marketing

ANITVA7091

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Ivancsóné dr. Horváth Zsuzsanna

Félév / Semester: 2016/17/1

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

A tárgy 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 felszolgálat, önkiszolgáló, értékesítés elvitelre, kiszállítás, mozgó árusítás, automata értékesítés
10. Piacbefolyásolás - Akciók, értékesítéshelyi ösztönzés, reklám, PR, Arculat
11. Emberek - A vendéglátásban dolgozók viselkedése, megjelenése, szaktudása
12. Értékesítési folyamat - Különböző felszolgálási, kiszolgálási módok
13. Psychical Evidence - Az üzlet kialakítása, külső, belső megjelenése, front office, back office

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A szemináriumon a részvétel kötelező. A harmadik hiányzás automatikusan az aláírás megtagadását vonja magával. A félév során írandó ZH eredményes teljesítése, legalább 51%. 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 irodalom:

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

Órai jegyzetek

Ajánlott irodalom:

Kozma Boglárka: Turizmus marketing

Vaszari Tamás: Vendéglátás marketing

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