

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatásmarketing

KGLB_MMTM037

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Platz Petra

Félév / Semester: 2019/20/1

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/0/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 12/0/0

OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A fejlett országok gazdaságában a szolgáltatások szektora változik a legdinamikusabban, jelentősége minden gazdasági mérőszám szerint fokozatosan nő. Ez a tendencia felértékeli a szolgáltatások piacán alkalmazható eszközök és technikák elsajátításának, és alkalmazási lehetőségei megismerésének fontosságát.

A szolgáltatásmarketing szakirodalma – a szolgáltatások gazdasági szerepének emelkedésével párhuzamosan – folyamatosan bővül. Mind tankönyvek, mind hazai és külföldi esettanulmányok támogatják a tantárgy oktatását.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

1.hét: A szolgáltatások gazdasági jelentősége - követelményrendszer ismertetése

2.hét: A szolgáltatások marketing-szemponú vizsgálata

3.hét: HIPI elv

4.hét: Sztenderdizáció - adaptáció

5.hét: Minőségmenedzsment

6.hét: Fizetésmenedzsment

7.hét: Kapacitásmenedzsment, yield menedzsment

8.hét: Márkamenedzsment, tárgyasítás

9.hét: Franchise

10.hét: Frontvonal menedzsment

11.hét: Belső ügyfél politika, aktív ügyfél politika

12.hét: Panasz-szituáció menedzsment

13.hét: Folyamatmenedzsment, fázis-specifikus marketing

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A féléves aláírás feltétele: A beadandó feladat határidőre történő leadása és minimum 15 pont elérése.

Zárthelyi, vizsga

1 beadandó feladat 30 pont (min.15 pont)

Írásbeli vizsga 70 pont (min.36 pont szükséges az érvényes jegyhez)

A fenti feladatokra, számonkérésre adott pontszám alapján:

0 - 50% elégtelen

51% - 65% elégséges

66% - 80% közepes

81% - 90% jó

91% - 100% jeles

KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

Kötelező irodalom:

Veres Zoltán (2009): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Akadémia Kiadó Zrt. Budapest

Ajánlott irodalom, válogatott fejezetek a következő művekből:

Hoffman, K. D. – Bateson, J. E. G.: Essentials of Services Marketing: Concepts, Strategies and Cases Thomson Learning, 2001.