

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatásmarketing

KGLB\_MMTM037

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** dr. Ercsey Ida

**Félév / Semester:** 2019/20/2

**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.