

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatásmarketing

KGLB\_MMTM037

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Ercsey Ida

Félév / Semester: 2021/22/1

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. konzultáció: A követelményrendszer ismertetése. A szolgáltatások gazdasági jelentősége - a szolgáltatások piaca. A szolgáltatások marketing-szempon্তু vizsgálata. A szolgáltatásáru. HIPI elv, a sajátosságok marketingkövetkezményei.
2. konzultáció: A szolgáltatásmarketing gyakorlata. Marketingmix a szolgáltatás piacon. Digitális marketing a szolgáltatás piacon. Digitális marketingmix. Sztenderdizáció - adaptáció. Minőségmenedzsment. Márkamenedzsment. Digitális maenedzsment - márkamenedzsment.
3. konzultáció: Fizetésmenedzsment. Kapacitásmenedzsment, yield menedzsment. Franchise. Belső marketing.
4. konzultáció: Frontvonalmenedzsment. Panasz-szituáció menedzsment. Piackutatás a szolgáltató szektorban. Digitális technika a piackutatásban.

---

### SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

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

Zárthelyi, vizsga

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

Veres Zoltán (2021): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Bővített kiadás. Digitális kiadás. Akadémia Kiadó Zrt. Budapest. Elérhető: [www.mersz.hu](http://www.mersz.hu)

### **Ajánlott irodalom,** válogatott fejezetek a következő művekből:

Kenesei Zsófia - Kolos Krisztina (2014):Szolgáltatásmarketing- és menedzsment. Alinea Kiadó.

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