

## **Tárgytematika / Course Description**

### **Szolgáltatásmarketing és menedzsment**

**KGLM\_MMTM018**

**Tárgyfelelős neve /**

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

**Félév / Semester:** 2018/19/1

**Beszámolási forma /**

**Assesment:** Vizsga

**Tárgy heti óraszám /**

**Teaching hours(week):** 0/0/0

**Tárgy féléves óraszám /**

**Teaching hours(sem.):** 18/0/0

---

### **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 marketing eszközök és technikák elsajátításának, és alkalmazási lehetőségei megismerésének fontosságát.

---

### **TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION**

- 1.hét A szolgáltató szektor gazdasági jelentősége. A szolgáltatások piaca. Szolgáltatásmarketing koncepciók.
- 2.hét HIPI elv
- 3.hét Marketingmix a szolgáltatáspiacon.
- 4.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: sztenderdizáció - adaptáció
- 5.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: minőségmenedzsment.
- 6.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: fizetésmenedzsment.
- 7.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: kapacitásmenedzsment.
- 8.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: márkamenedzsment.
- 9.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: frontvonal menedzsment.
- 10.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: folyamatmenedzsment.
- 11.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: panasz-szituáció menedzsment.
- 12.hét Piackutatás a szolgáltató szektorban.
- 13.hét Új tendenciák a szolgáltatások hazai és nemzetközi piacán.
- 14.hét A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei.

---

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

A féléves aláírás feltétele: A beadandó feladat határidőre történő leadása és prezentálása, a szemináriumokon

való aktív részvétel. A beadandó feladat 30 pont, szeminárium aktivitás 10 pont, írásbeli vizsga 60 pont ( min. 31 pont szükséges az érvényes jegyhez!). Az értékelés módja: a fenti feladatra, számonkérésre adott pontszám alapján: 0-50 pont elégtelen, 51-65 pont elégséges, 66-80 pont közepes, 81-90 pont jó, 91-100 pont jeles.

---

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Kötelező irodalom: Veres Zoltán (2009): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Akadémiai Kiadó, Budapest

Ajánlott irodalom: Jochen Wirtz-Christopher Lovelock: Essentials of Services Marketing, Pearson, 2017.

---