

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatásmarketing és menedzsment

KGLM_MMTM018

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Ercsey Ida

Félév / Semester: 2019/20/1

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. A beadandó feladat 30 pont, írásbeli vizsga

70 pont (min. 36 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.
