

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatásmarketing

KGNB\_MMTM037

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** Platz Petra

**Félév / Semester:** 2017/18/2

**Beszámolási forma /**

**Assesment:** Vizsga

**Tárgy heti óraszám /**

**Teaching hours(week):** 2/0/0

**Tárgy féléves óraszám /**

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

---

### 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.

---

### TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

#### Időszak

#### A feldolgozandó tananyag témája

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

Félévközi zárthelyi dolgozat

8. hét

Kapacitásmenedzsment, yield menedzsment

9. hét

Márkamenedzsment, tárgyasítás

10. hét

Franchise

11. hét

Frontvonal menedzsment

12. hét

Belső ügyfél politika, aktív ügyfél politika

13. hét

Panasz-szituáció menedzsment

14. hét

Folyamatmenedzsment, fázis-specifikus marketing

---

## SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

**A féléves aláírás feltétele:** A ZH megírása.

A legalább 80%-os ZH-ért megajánlott jegyet lehet szerezni.

**Vizsga:** írásbeli

## Az értékelés módja

A ZH és a vizsga értékelése:

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

Kenesei Zsófia - Kolos Krisztina: Szolgáltatásmarketing- és menedzsment. Alinea Kiadó. 2007

## **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.

---