

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatásmarketing

KGNB\_MMTM037

**Tárgyfelelős neve /**

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

**Félév / Semester:** 2019/20/2

**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

#### 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 beadandó feladat határidőre történő leadása és minimum 15 pont elérése.

**Zárthelyi, vizsga:**

1 beadandó feladat 30 pont (min. 15 pont).

Írásbeli vizsga 70 pont (minimum 36 pont szükséges az érvényes jegyhez!).

**Az értékelés módja**

A fenti feladatra és 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

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

**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.