

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatásmarketing

KGNB_MMTM037

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Ercsey Ida

Félév / Semester: 2020/21/2

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:

Gyakorlati feladatok (min. 1 db) 10 pont

Írásbeli vizsga 90 pont (minimum 46 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

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.