

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatásmarketing

KGNB\_MMTM037

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Ercsey Ida

Félév / Semester: 2021/22/1

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 követelményrendszer ismertetése. A szolgáltatások gazdasági jelentősége - a szolgáltatások piaca.
2. hét A szolgáltatások marketing-szemponitú vizsgálata. A szolgáltatásárú. HIPI elv, a sajátosságok marketingkövetkezményei.
3. hét A szolgáltatásmarketing gyakorlata. Marketingmix a szolgáltatás piacon.
4. hét Digitális marketing a szolgáltatás piacon. Digitális marketingmix.
5. hét Sztenderdizáció - adaptáció
6. hét Minőségmenedzsment
7. hét Fizetésmenedzsment
8. - 9. hét Kapacitásmenedzsment, yield menedzsment

10. hét Márkamenedzsment. Digitális maenedzsment - márkamenedzsment.

11. hét Franchise. Belső marketing.

12. hét Frontvonalmenedzsment.

13. hét Panasz-szituáció menedzsment

14. hét Piackutatás a szolgáltató szektorban. Digitális technika a piackutatásban.

---

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

### **A féléves aláírás feltétele:**

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

### **Zárthelyi, vizsga:**

Beadandó feladat: 30 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

Veres Zoltán (2021): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Bővített kiadás. Digitális kiadás. Akadémia Kiadó Zrt. Budapest. Elérhető: [www.mersz.hu](http://www.mersz.hu)

**Ajánlott irodalom, válogatott fejezetek a következő művekből:**

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

Hoffman, K. D. – Bateson, J. E. G.: Essentials of Services Marketing: Concepts, Strategies and Cases Thomson Learning, 2001.