

Tárgytematika / Course Description

Vendéglátás marketing

KGNB_TRTM026

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Ivancsóné dr. Horváth Zsuzsanna

Félév / Semester: 2017/18/2

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/2/0

Tárgy féléves óraszám /

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

OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

Az oktatás célja, hogy a hallgató átlássa a vendéglátás marketing folyamatait, képes legyen helyzetelemzésre, piacszegmentálásra, ismerje a kérdőív szerkesztés szabályait, tudjon egyszerűbb marketing kutatást végezni. Ismerje a marketingcélok eléréséhez szükséges eszközöket és ezek vendéglátóipari sajátosságait.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

- 1.hét A vendéglátás marketingjének sajátosságai - A szolgáltatás marketing sajátosságai, a HIPI elv a vendéglátásban
- 2.hét Marketingstratégia - Küldetés, Vállalati célok, Vállalati stratégia a vendéglátásban
- 3.hét Helyzetfelmérés - STEEP analízis, SWOT analízis, versenytárs elemzés egy konkrét vendéglátóipari egység példáján, Piac típusok
- 4.hét A kereslet felmérése, STP, Szegmentáció, célpiac meghatározása, a szolgáltatás pozicionálása, (a vendég struktúra elemzése)
- 5.hét Marketingkutatás a vendéglátásban I. - Fogyasztó elégedettség vizsgálat
- 6.hét Marketingkutatás a vendéglátásban II. - Mystery guest, SERVQUAL
- 7.hét Termékpolitika - Választékkialakítás, étlap, itallap, szolgáltatások
- 8.hét Árpolitika - Árképzés a vendéglátásban, árdifferenciálás
- 9.hét Értékesítési csatornák - Hagyományos felszolgálat, önkiszolgáló, értékesítés elvitelre, kiszállítás, mozgó árusítás, automata értékesítés
- 10.hét Piacbefolyásolás - Akciók, értékesítéshelyi ösztönzés, reklám, PR, Arculat

11.hét Emberek - A vendéglátásban dolgozók viselkedése, megjelenése, szaktudása

12.hét Értékesítési folyamat - Különböző felszolgálati, kiszolgálási módok

13.hét Physical Evidence - Az üzlet kialakítása, külső, belső megjelenése, front office, back office

14.hét Zárthelyi dolgozat a félév elméleti anyagából

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A szemináriumon a részvétel kötelező. A harmadik hiányzás automatikusan az aláírás megtagadását vonja magával. A félév során írandó ZH eredményes teljesítése, legalább 61%. A pótlásra egyetlen alkalommal az utolsó héten van lehetőség, igazolt hiányzás esetén!

A félév elején kiadásra kerülő házi dolgozat megfelelő szintű, határidőre történő leadása. Prezentáció egy megadott témában.

A gyakorlati jegy a ZH és a házi dolgozat és a prezentáció alapján lesz kialakítva.

KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

Kötelező irodalom

Katona, M. –Meskóné Tóth Á. : Marketing a vendéglátásban Kozma Boglárka: Turizmus marketing

Ajánlott irodalom

Vaszari Tamás: Vendéglátás-marketing, Gasztrotop Kft., Budapest,2008

Deli-Gray Zsuzsa- Árva László: Turizmusmarketing esettanulmányok, Akadémiai Kiadó, 2010.