

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatásmarketing és menedzsment

KGNM_MMTM018

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Dernóczi-Polyák Adrienn

Félév / Semester: 2022/23/1

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 2/2/0

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 marketing eszközök és technikák elsajátításának, és alkalmazási lehetőségei megismerésének fontosságát.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

1. konzultáció: A szolgáltató szektor gazdasági jelentősége. A szolgáltatások piaca. Szolgáltatásmarketing koncepciók. HIPI elv. Marketingmix a szolgáltatáspiacon. Digitális marketingmix.
2. konzultáció: A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: Sztenderdizáció - adaptáció. Minőségmenedzsment. Márkamenedzsment. Digitális maenedzsment - márkamenedzsment.
3. konzultáció: A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: Fizetésmenedzsment. Kapacitásmenedzsment.
4. konzultáció: A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: Frontvonal menedzsment. Aktívügyfél-politika.
5. konzultáció: Folyamatmenedzsment. Piackutatás a szolgáltató szektorban.
6. konzultáció: Új tendenciák a szolgáltatások hazai és nemzetközi piacán.

- 7.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: kapacitásmenedzsment.
- 8.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: márkamenedzsment.
- 9.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: frontvonal menedzsment.
- 10.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: folyamatmenedzsment.
- 11.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei: panasz-szituáció menedzsment.
- 12.hét Piackutatás a szolgáltató szektorban.
- 13.hét Új tendenciák a szolgáltatások hazai és nemzetközi piacán.
- 14.hét A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei.

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A féléves aláírás feltétele:

A beadandó feladat határidőre történő leadása.

A beadandó feladat 30 pont, írásbeli vizsga 70 pont (min. 36 pont szükséges az érvényes jegyhez!).

Az értékelés módja: a fenti feladatra, számonkérésre adott pontszám alapján:

0-50 pont elégtelen, 51-65 pont elégséges, 66-80 pont közepes, 81-90 pont jó, 91-100 pont jeles.

KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

Kötelező irodalom:

Veres Zoltán (2009): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Akadémiai Kiadó, Budapest

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

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

Ajánlott irodalom:

Jochen Wirtz-Christopher Lovelock: Essentials of Services Marketing, Pearson, 2018.