

Tárgytematika

Szolgáltatás marketing

LGB_SV023_1

Tárgyfelelős neve: dr. Makkos-Káldi Judit

Félév: 2012/13/2

Beszámolási forma: Vizsga

Tárgy heti óraszám: 0/0/0

Tárgy féléves óraszám: 9/0/0

OKTATÁS CÉLJA

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.

A szolgáltatásmarketing szakirodalma – a szolgáltatások gazdasági szerepének emelkedésével párhuzamosan – folyamatosan bővül. Mind tankönyvek, mind hazai és külföldi esettanulmányok támogatják a tantárgy oktatását.

TANTÁRGY TARTALMA

| Témák száma | A feldolgozandó tananyag témája |
|-------------|--|
| 1. téma | A szolgáltatások gazdasági jelentősége - követelményrendszer ismertetése |
| 2. téma | A szolgáltatások marketing-szemponú vizsgálata |
| 3. téma | HIPI elv |
| 4. téma | Sztenderdizáció - adaptáció |
| 5. téma | Minőségmenedzsment |
| 6. téma | Fizetésmenedzsment |
| 7. téma | Kapacitásmenedzsment, yield menedzsment |
| 8. téma | Márkamenedzsment, tárgyasítás |
| 9. téma | Franchise |
| 10. téma | Frontvonal menedzsment |
| 11. téma | Belső ügyfél politika, aktív ügyfél politika |
| 12. téma | Panasz-szituáció menedzsment |
| 13. téma | Folyamatmenedzsment, fázis-specifikus marketing |

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE

6. Félévközi hallgatói munka:

A féléves aláírás feltétele: A beadandó feladat határidőre történő leadása.

Zárthelyi, vizsga

1 beadandó feladat 35 pont

Írásbeli vizsga 65 pont (minimum 33 pont szükséges az érvényes jegyhez!)

Az értékelés módja

A fenti feladatokra, 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

Kötelező irodalom:

Veres Zoltán (2009): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Akadémia Kiadó Zrt. Budapest

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.