

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatás marketing

LGB_SV023_1

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Ercsey Ida

Félév / Semester: 2015/16/2

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/0/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 9/0/0

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.

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

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

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

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

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 / OBLIGATORY MATERIAL

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.