

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatás marketing

LGB_SV023_1

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Platz Petra

Félév / Semester: 2019/20/1

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-szemponjú 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 / ASSESSMENT'S METHOD

6. Félévközi hallgatói munka:

A féléves aláírás feltétele:A zárthelyi dolgozat megírása.

A legalább 80%-os ZH-ért megajánlott jegyet lehet kapni.

Vizsga: írásbeli

Az értékelés módja

A fenti feladatokra, 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

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.
