

Tárgytematika / Course Description**Szolgáltatás marketing**

LGB_SV023_1

Tárgyfelelős neve /**Teacher's name:** dr. Ercsey Ida**Félév / Semester:** 2021/22/1**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 sektora 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	HÍPI 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 zárhelyi 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.