

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatás marketing

LGB\_SV023\_1

**Tárgyfelelős neve /**

**Teacher's name:** dr. Ercsey Ida

**Félév / Semester:** 2021/22/2

**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
  - 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.