

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatás marketing

LGB_SV023_1

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Eisingerné dr. Balassa Boglárka

Félév / Semester: 2022/23/2

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

A
f
e
l
d
o
l
g
o
t
t
á
r

A

s
z
o
l
g
á
l
t
a
t
á
s
o
k

g
a
z
d
a
s
á
g
i

j
e
l
e
n
t
ő
s
é
g
e
m
a
-

k
ö
v
e
t
e
l
m
é
n
y
r
e

A

s
z
o
l
g
á
l
t
a
t
á
s
o
k

m
a
r
k
e
t
t
é
n
a
s
z
e
m
p
o
n
t
ú

v
i
z
s
g
á
l
l
a
t
a

H
3
I
P
I
t
é
m
a
v

S
z
t
e
n
d
e
r
d
i
4
á
c
s
t
ő
m
a

a
d
a
p
t
á
c
s
i
ó

M
i
n
ő
s
é
s
s
m
e
r
n
e
e
n
d
a
z
s
m
e
n
t

F
i
z
e
t
é
s
m
e
r
n
e
e
n
d
a
z
s
m
e
n
t

K
a
p
a
c
i
t
á
s
m
e
n
e
d
z
s
m
e
n
t
é
m
y
i
e
l
d
m
e
n
e
d
z
s
m
e
n
t

M
á
r
k
a
m
e
n
e
d
z
s
m
é
n
t
é
m
á
t
á
r
g
y
i
a
s
í
t
á
s

F
ő
a
n
t
e
m
s
e

F
r
o
n
t
v
o
h
ő
l

m
é
m
a
d
z
s
m
e
n
t

B
e
l
s
ő

ü
g
y
f
é
l

p
o
l
i
t
i
k
a
,
t
á
n
a
í
v

ü
g
y
f
é
l

p
o
l
i
t
i
k
a

P
a
n
a
s
z
-
s
z
i
í
ű
á
c
í
ő
m
m
e
n
e
d
z
s
m
e
n
t

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

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.