

**Tárgytematika / Course Description****Szolgáltatásmarketing****MELB\_AVTM062****Tárgyfelelős neve /****Teacher's name:** dr. Németh-Torkos Anett Szilvia**Félév / Semester:** 2020/21/2**Beszámolási forma /****Assesment:** Vizsga**Tárgy heti óraszám /****Teaching hours(week):** 0/0/0**Tárgy féléves óraszám /****Teaching hours(sem.):** 12/0/0**OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE**

Napjainkban nem igen van olyan vállalat vagy magánszemély, aki ne venne igénybe szolgáltatásokat, sőt az anyagi javak gyarapodásával, az életszínvonal emelkedésével egyre több szolgáltatást igénybevételel igyekszünk kényelmesebbé tenni életünket. Ennek köszönhetően a szolgáltató szektor az egyik legdinamikusabban fejlődő ágazat, mely mára a GDP legnagyobb hányadát teszi ki, és a foglalkoztatottak száma is ebben az ágazatban a legmagasabb. A szektor fejlődési dinamikája és a „termék” specialitásai indokolják a marketing szempontú megkülönböztetést.

**TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION**

1. Követelményrendszer és tematika ismertetése, feladat kiadása
2. A szolgáltatások szerepe és jelentősége, A szolgáltatás-termék sajátosságai és kategorizálásuk
3. Szolgáltatáspiaci stratégiák
4. Kockázat kezelési módszerek a szolgáltatások terén
5. Minőségmanagement
6. Frontline-management
7. Folyamatmanagement
8. Non-profit marketing
9. Marketing a turizmusban és a szállodaiiparban
10. Szolgáltatások és a direkt marketing
11. Online marketing
12. Az elkészített feladat vázlatos bemutatása és elővéleményezése
13. Az elkészített feladat prezentálása
14. Félév végi számonkérés (Zh), és a féléves munka értékelése

**SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD**

Az aláírás feltétele az előadásokon, gyakorlatokon, levelező tagozat esetében a konzultációkon való részvétel és a zárthelyi dolgozat legalább elégséges szintű teljesítése, valamint a kiadott feladat megfelelő szintű, és határidőre történő elkészítése és prezentálása. Azon nappali, illetve levelező tagozatos hallgató, aki az előadások, gyakorlatok, illetve a konzultációk 50%-án nem jelent meg automatikusan nem kap aláírást. Az

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

### Kötelező irodalom

1. Veres Z. (2002): Szolgáltatásmarketing KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft.
2. Veres Z. (2009): Szolgáltatásmarketing alapkönyve Akadémiai Kiadó, 2009

### Ajánlott irodalom

1. Kenesei Zs. - Kolos K. (2014): Szolgáltatásmarketing-menedzsment, Alinea Kiadó