

## Tárgytematika / Course Description Szolgáltatásmarketing

MENB\_AVTM062

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Miklósné dr. Varga Anita

Félév / Semester: 2024/25/1

Beszámolási forma /

Assesment: Vizsga

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 2/1/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 0/0/0

### 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.hét Követelményrendszer és tematika ismertetése, feladat kiadása
- 2.hét A szolgáltatásmarketing piaca
- 3.hét Szolgáltatásmarketing koncepciók
- 4.hét A szolgáltatás áru, a sajátosságok marketing következményei
- 5.hét Szolgáltatásmarketing mix
- 6.hét A szolgáltatásmarketing kulcsterületei, tendenciái
- 7.hét Piackutatás a szolgáltatás szektorban
- 8.hét A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: vevőszolgálat, kereskedelem
- 9.hét A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: turizmus, gyorskiszolgáló üzletág
- 10.hét A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: projektmarketing, tanácsadás, nonbusiness marketing
- 11.hét Digitális marketing a szolgáltatás piacon
- 12.hét Az elkészített feladat vázlatos bemutatása és elővéleményezése
- 13.hét Az elkészített feladat prezentálása
- 14.hét 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 aktuális követelményrendszer és a megengedett hiányzások az első előadáson kerülnek ismertetésre

---

## **KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL**

Kötelező irodalom

1. Miklósné Dr. Varga Anita: Előadás
2. Veres Zoltán, Szolgáltatásmarketing (2021) [https://mersz.hu/?dokazonosito=m823asza\\_\\_1](https://mersz.hu/?dokazonosito=m823asza__1)

Ajánlott irodalom

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

## **AJÁNLOTT IRODALOM / RECOMMENDED MATERIAL**