

Tárgytematika / Course Description

Szolgáltatásmarketing

MGNSBAMD124

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Németh-Torkos Anett Szilvia

Félév / Semester: 2016/17/2

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 igazán van olyan ember, aki ne venne igénybe szolgáltatásokat, sőt az anyagi javak gyarapodásával, az életszínvonal emelkedésével egyre több szolgáltatást igénybevételel igyekszünk kényelmesebbé tenni az 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. Követelmények ismertetése, szolgáltatások szerepe és jelentősége
2. A szolgáltatás-termék sajátosságai és kategorizálásuk
3. Szolgáltatáspiaci stratégiák
4. Kockázat kezelési módszerek a szolgáltatások terén
5. Minőségmanagement
6. Frontline-management
7. Folyamatmanagement
8. Az egyes szolgáltatások specifikumai
9. Non-profit marketing
10. Projektmarketing
11. Marketing a turizmusban és a szállodaiiparban
12. Szolgáltatások és a direkt marketing
13. Online marketing
14. Kutatási módszerek a szolgáltatásokban
15. Szponzorálás

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

Az aláírás feltétele az előadásokon és gyakorlatokon való részvétel és a zárthelyi dolgozat legalább elégségesre (2) történő megírása. A hallgatói jelenlét minden alkalommal ellenőrzésre kerül, és az a hallgató, aki az órák 50%-nál többről hiányzott nem kap aláírást. A gyakorlatokon minden alkalommal a hallgatóknak egyénileg vagy csoportosan el kell végezni az aktuálisan kiadott feladatot. Az aktuális tantárgyi követelményrendszer az első előadáson kerül ismertetésre. A félévi jegy kialakítása során a szóbeli vizsga eredménye mellett, a zárt helyi dolgozat és az órákon való aktív részvétel is beszámításra kerül.

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
3. Az előadások anyaga

Ajánlott irodalom:

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