

Kaposvári Egyetem Gazdaságtudományi Kar  
Kaposvár, Guba Sándor u. 40.

## **TEMATIKA ÉS KÖVETELMÉNYRENDSZER**

**Tantárgy neve:** Szolgáltatásmarketing

**Tantárgy kódja(i):** 3BMARISZM00000

**Képzési szint:** FOSZK/alapképzés/mesterképzés

**Szak(ok) neve(i):** Kereskedelem és marketing

**Tagozat:** nappali/levelező

**Óraszám (ea/gy):** 14

**Értékelési forma:** kollokvium/gyakorlat

**Tantárgyfelelős oktató:** Dr. habil Szigeti Orsolya

**Előadás- és gyakorlatvezető oktatók:** Dr. habil Szigeti Orsolya

**Tantárgyat gondozó tanszék neve:** Marketing és Kereskedelem Tanszék

**Tanszékvezető neve, beosztása:** Dr. habil Szigeti Orsolya, egyetemi docens

**A tematika és követelményrendszer érvényessége:** 2015/2016. tanév 2. félév

**A tantárgy céljai:** A SZOLGÁLTATÁSMARKETING c. tantárgy oktatásának célja, hogy a hallgatók megismerjék a szolgáltatások sajátosságait, elsajátítsák a szolgáltatásmarketing elveit és módszertanát, hogy ezen ismeretekkel képesek legyenek a vállalati szférában dinamikusan növekvő szolgáltatóvállalatoknál elméleti és gyakorlati szolgáltatásmarketing feladatok megoldására.

**Követelmények és az értékelés módja:** Aláírást az kaphat, illetve kollokviumi vizsgára az a hallgató bocsátható, aki:

- előadást tart egy önállóan választott témakörből,
- és elkészít egy dolgozatot (8-10 A4-es oldal) a tárgyfelelőssel egyeztetett témában, ami egy szolgáltatóvállalat komplex marketingstratégiai elemzését foglalja magában a szolgáltatásmarketing specifikumainak figyelembe vételével. Elvárás a kapcsolódó szakirodalom feldolgozása és megfelelő hivatkozása, valamint az önálló munka.

Írásbeli kollokvium.

***A tantárgy témakörei:***

SSZ.	ÓRA TÍPUSA	ELŐADÁS TÉMA	SZEMINÁRIUM TÉMA
1.	<u>előadás</u> szeminárium	A szolgáltatóipar kialakulása, a szolgáltatások piaca. Szolgáltatásmarketing-koncepciók. Stratégiák a szolgáltatáspiacon. A marketing-mix specifikumai. A szolgáltatások sajátosságai és marketingkövetkezményei. A szolgáltatások kockázatát csökkentő módszerek. Sztenderdizálás, minőség-, fizetés-, kapacitás-, hozam-, márkamenedzsment.	
2.	<u>előadás</u> szeminárium	A szolgáltatások kockázatát csökkentő egyéb módszerek. Franchise, kapcsolat- és belső marketing, panaszszituáció-, aktív ügyfél politika. Marketingkutatás a szolgáltató szektorban. Az álcázott vásárló (mystery shopping). Szegmentálás a szolgáltató szektorban. A vevőszolgálat. A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei. Hallgatói prezentációk	

***Szakirodalom***

***Kötelező irodalom***

Az előadások anyaga.

VERES Z.: *A szolgáltatásmarketing alapkönyve*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2014.

KENESEI ZS., KOLOSI K.: *Szolgáltatásmarketing és -menedzsment*. Alinea Kiadó, Budapest, 2014.

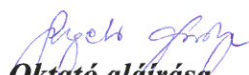
***Ajánlott irodalom***

LITTLE, E., MARANDI, E.: *Kapcsolati marketing*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2008.

HETESI E., VERES Z.: *Nonbusiness marketing*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2015.

KOTLER, P., KELLER, K.L.: *Marketing menedzsment*. Akadémiai Kiadó. Budapest, 2012.

Kaposvár, 2016. január 13.

  
**Oktató aláírása**

  
**Tanszékvezető aláírása**