

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

TEMATIKA ÉS KÖVETELMÉNYRENDSZER

Tantárgy neve: Szolgáltatásmarketing

Tantárgy kódja(i): 3BMAR1SZM00000

Képzési szint: FOSZK/alapképzés/mesterképzés

Szak(ok) neve(i): Kereskedelem és marketing BA, 6. félév

Tagozat: nappali/levelező

Óraszám (ea/gy): 2+1

Értékelési forma: kollokvium/gyakorlat

Tantárgyfelelős oktató: Dr. Szigeti Orsolya

Előadás- és gyakorlatvezető oktatók: Dr. Szigeti Orsolya, Dr. Olsovszky Dr. Némedi Andrea

Tantárgyat gondozó tanszék neve: Marketing és Kereskedelem Tanszék

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

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

A tantárgy céljai:

Követelmények és az értékelés módja:

A tantárgy oktatásának célja, hogy a Kereskedelem és marketing (BA) szak keretében a hallgatók megismerjék a szolgáltatások sajátosságait, elsajátítsák a szolgáltatásmarketing elveit és módszertanát, hogy ezen ismeretekkel képesek legyenek a vállalati szférában dinamikus növekvő szolgáltatóvállalatoknál elméleti és gyakorlati szolgáltatásmarketing feladatok megoldására.

Aláírást az kaphat, illetve kollokviumi vizsgára az a hallgató bocsátható, aki:

- a félév folyamán az előadásokon és a gyakorlatokon aktívan részt vesz,
- 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.

Az **értékelés** formája: szóbeli kollokvium.

A tantárgy témakörei:

SSZ.	ÓRA TÍPUSA	ELŐADÁS TÉMA	SZEMINÁRIUM TÉMA
1.	előadás szeminárium	A szolgáltatóipar kialakulása, a szolgáltatások piaca.	Szolgáltatásmarketing-koncepciók
2.	előadás szeminárium	Stratégiák a szolgáltatás piacon.	A marketing-mix specifikumai.
3.	előadás szeminárium	A szolgáltatások sajátosságai és marketingkövetkezményei.	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
4.	előadás szeminárium	A szolgáltatások kockázatát csökkentő módszerek.	Sztenderdizálás, minőség-, fizetés-, kapacitás-, hozam-, márkamenedzsment.
5.	előadás szeminárium	A szolgáltatások kockázatát csökkentő egyéb módszerek.	Franchise, kapcsolat- és belső marketing, panaszszituáció-, aktív ügyfél politika
6.	előadás szeminárium	Marketingkutatás a szolgáltató szektorban.	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása.
7.	előadás szeminárium	Szegmentálás a szolgáltató szektorban.	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása.
8.	előadás szeminárium	Tavaszi szünet	-
9.	előadás szeminárium	Az álcázott vásárló (mystery shopping).	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása.
10.	előadás szeminárium	A vevőszolgálat.	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása.
11.	előadás szeminárium	A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: kereskedelmi marketing.	A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: pénzügyi marketing.
12.	előadás szeminárium	A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: turizmusmarketing.	Hallgatói prezentációk.
13.	előadás szeminárium	A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: non-profit- és projektmarketing.	Hallgatói prezentációk.
14.	előadás szeminárium	A szolgáltatásmarketing alkalmazásának egyéb területei.	Hallgatói prezentációk.

Szakirodalom

Kötelező irodalom:

Az előadások anyaga.

VERES Z.: *A szolgáltatásmarketing alapkönyve*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2009.

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

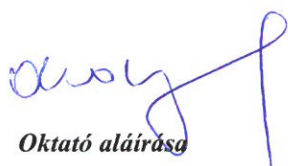
Ajánlott irodalom

LITTLE, E., MARANDI, E.: *Kapcsolati marketing*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2005.

DINYA L., FARKES F., HETESI E., VERES Z.: *Nonbusiness marketing és menedzsment*. KJK-KERSZÖV Kiadó, Budapest, 2004.

KOTLER, P. – KELLER, K.L.: *Marketing menedzsment*. Akadémiai Könyvkiadó. Budapest, 2006.

Kaposvár, 2016. január 12.


Oktató aláírás


Tanszékvezető aláírása