

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

TEMATIKA ÉS KÖVETELMÉNYRENDSZER

Tantárgy neve: Szolgáltatásmarketing

Tantárgy kódja(i): 3FMAR1SZM00000

Képzési szint: FOSZK/alapképzés/mesterképzés

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

Tagozat: nappali/levelező

Óraszám (ea/gy): 14

Értékelési forma: kollokvium/gyakorlat

Tantárgyfelelős oktató: Dr. Szigeti Orsolya

Előadás- és gyakorlatvezető oktatók: Dr. Olsovszkyné Dr. Némedi Andrea

Tantárgyat gondozó tanszék neve: Marketing és Kereskedelem Tanszék

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

A tematika és követelményrendszer érvényessége: 2014/2015. tanév 2. félév

A tantárgy céljai: 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:

- a félév folyamán az előadásokon és a gyakorlatokon aktívan részt vesz,
- prezentációt tart egy önállóan választott témakörből.

A tantárgy témakörei:

SSZ.	ÓRA TÍPUSA	ELŐADÁS TÉMA	SZEMINÁRIUM TÉMA
1.	előadás szeminárium	A szolgáltatóipar kialakulása, a szolgáltatások piaca	A szolgáltatások igénybe vétele a hallgatók körében.
2.	előadás szeminárium	Szolgáltatások menedzsmentjének sajátosságai	A megfoghatatlanság kiküszöbölése példákon keresztül.
3.	előadás szeminárium	Szolgáltatások típusai	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
4.	előadás szeminárium	A szolgáltatás pozicionálása	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
5.	előadás szeminárium	Kockázatterzet a szolgáltatásban. Sztenderdizálás vagy adaptálás	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
6.	előadás szeminárium	Szolgáltatásminőség	Mystery shopping megfigyelési ív összeállítása
7.	előadás szeminárium	Vevőelégedettség, vevőlojalitás	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
8.	előadás szeminárium	Oktatási szünet	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
9.	előadás szeminárium	CRM, panaszkezelés	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
10.	előadás szeminárium	Értékesítési lehetőségek	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
11.	előadás szeminárium	A felsőoktatási marketing sajátosságai.	Szolgáltatási esettanulmány feldolgozása
12.	előadás szeminárium	A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: kereskedelmi marketing.	Hallgatói prezentációk.
13.	előadás szeminárium	A szolgáltatásmarketing alkalmazási területei: turizmusmarketing.	Hallgatói prezentációk.
14.	előadás szeminárium	A szolgáltatásmarketing alkalmazásának egyéb területei.	Hallgatói prezentációk.

Szakirodalom

Kötelező irodalom:


Az előadások anyaga.


Ajánlott irodalom

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

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

Kaposvár, 2015. augusztus 25.


Oktató aláírása


Tanszékvezető aláírása