|  |  |
| --- | --- |
| **Tantárgy neve: Szolgáltatásmarketing, Service marketing** | **Kreditszáma: 3** |
| A tanóra[[1]](#footnote-1) típusa: ea. és száma: 10az adott félévben | |
| A számonkérés módja (koll. / gyj. / egyéb[[2]](#footnote-2)): koll. | |
| A tantárgy tantervi helye (hányadik félév): 6. | |
| Előtanulmányi feltételek *(ha vannak)*: nincs | |
| **Tantárgy-leírás**: az elsajátítandó ismeretanyag és a kialakítandó kompetenciák tömör, ugyanakkor informáló leírása | |
| A tantárgy oktatásának célja, hogy a hallgatók megismerjék a szolgáltatásmarketing alapvető összefüggéseit és annak speciális marketing-eszközrendszerét. A kurzus aktuális és átfogó képet kíván nyújtani a szolgáltatásmarketingről, kiemelt hangsúllyal kezelve a fogyasztói elégedettség és a szolgáltatásminőség kérdését. A hallgatók a szolgáltatásmarketing alapjaival a marketingstratégiába illesztve ismerkedhetnek meg, az elmélet és a gyakorlat közti hidat az elméleti koncepciókra hozott gyakorlati példák teremtik meg. A kurzus nem csupán a szolgáltatóvállalatok számára alapvetően fontos tevékenységként értelmezi a szolgáltatásmarketinget, hanem a versenyelőny forrásaként is a fizikai termékeket előállító vállalatok számára. A kurzus végső célja, hogy a mai üzleti környezet megértéséhez – és az abban való sikeres helytálláshoz – elengedhetetlen ismereteket és képességeket nyújtson. | |
| A **3-5** legfontosabb *kötelező,* illetve *ajánlott***irodalom** (jegyzet, tankönyv) felsorolása bibliográfiai adatokkal (szerző, cím, kiadás adatai, (esetleg oldalak), ISBN) | |
| Kenesei Zsófia – Kolos Krisztina (2014): Szolgáltatásmarketing és -menedzsment. Alinea Kiadó, Budapest  Az előadásokon elhangzottak.  Lovelock, C. H. – Wirtz, J. (2011): Services Marketing: People, Technology, Strategy. Pearson, Boston, 7th edition, global edition  Veres Zoltán (2003): Szolgáltatásmarketing. Műszaki Kiadó, Budapest | |
| **Tantárgy felelőse** (*név, beosztás, tud. fokozat*)**: Dr. Kiss Marietta, PhD adjunktus** | |
| **Tantárgy oktatásába bevont oktató(k),** ha vannak(*név, beosztás, tud. fokozat*)**: -** | |

1. **Nftv. 108. §** 37. *tanóra*: a tantervben meghatározott tanulmányi követelmények teljesítéséhez az oktató személyes közreműködését igénylő foglalkozás (előadás, szeminárium, gyakorlat, konzultáció), amelynek időtartama legalább negyvenöt, legfeljebb hatvan perc. [↑](#footnote-ref-1)
2. pl. évközi beszámoló [↑](#footnote-ref-2)