



TANTÁRGYI ADATLAP

SZOLGÁLTATÁSMARKETING

BMEGT20MN06

I. TANTÁRGYLEÍRÁS

1. ALAPADATOK

Tantárgy neve

SZOLGÁLTATÁSMARKETING

Azonosító

BMEGT20MN06

A tantárgy jellege

kontaktórák tanegység

Kurzustípusok és óraszámok

<i>Típus</i>	<i>óraszám</i>
Előadás	2
Gyakorlat	0
Laboratórium	0

Tanulmányi

teljesítményértékelés

(minőségértékelés)

típusa

félévközi

érdemjegy

Kreditszám

3

Tantárgyfelelős

Neve *Beosztása* *Email címe*

Dr. Szalkai Zsuzsanna egyetemi docens szalkai.zsuzsanna@gtk.bme.hu

Tantárgyat gondozó oktatási szervezeti egység

Menedzsment és Vállalkozásgazdaságtan Tanszék

A tantárgy weblapja

<https://edu.gtk.bme.hu>

A tantárgy oktatásának nyelve

magyar és angol, HU - EN

A tantárgy tantervi szerepe, ajánlott féléve

Szak: Szabadon választható tárgyak

Tantárgy szerepe: Szabadon választható

Ajánlott félév: 0

Szak: **Vezetés és szervezés MSc (angol nyelven) 2019/20/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Kötelezően választott**

Ajánlott félév: **2**

Szak: **Vezetés és szervezés mesterszak 2019/20/1 félévtől (Őszi féléves kezdés)**

Tantárgy szerepe: **Kötelezően választott**

Ajánlott félév: **0**

Szak: **Vezetés és szervezés mesterszak 2020/21/2 félévtől (Tavaszi féléves kezdés)**

Tantárgy szerepe: **Kötelezően választott**

Ajánlott félév: **0**

Szak: **Műszaki menedzser MSc - Menedzsment specializáció 2016/17/1-től kezdettek részére**

Tantárgy szerepe: **Szakirányon választható**

Ajánlott félév: **0**

Szak: **Menedzsment köt.vál. blokk**

Tantárgy szerepe: **Kötelezően választott**

Ajánlott félév: **2**

Szak: **Műszaki menedzser MSc - Menedzsment specializáció**

Tantárgy szerepe: **Szakirányon választható**

Ajánlott félév: **0**

Közvetlen előkövetelmények

Erős Nincs

Gyenge Nincs

Párhuzamos Nincs

Kizáró feltételek Nincs

A tantárgyleírás érvényessége

Jóváhagyta a Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Kari Oktatási Bizottsága (Érvényes: 2021.11.08-tól).

2. CÉLKITŰZÉSEK ÉS TANULÁSI EREDMÉNYEK

Célkitűzések

A tantárgy célja a szolgáltatások piacának, és a szolgáltatásmarketing sajátosságainak bemutatása. Tárgyalásra kerülnek a marketingeszközök szolgáltatások területén való alkalmazásának specifikumai, a menedzselés technikái.

Tanulmányi eredmények

Tudás

1. Ismeri a gazdaságos üzemeltetés kialakításának és fejlesztésének feltételeit, módszereit.
2. Ismeri a szervezetek, mint céltudatos rendszerek működési elveit.
3. Ismeri a műszaki, gazdálkodási és menedzsment jellegű tevékenységeket és azok összefüggéseit.
4. Ismeri a termelő és szolgáltató vállalkozások alapításához és működésük menedzseléséhez, fejlesztéséhez szükséges elméletet és módszertant.

Képesség

1. A műszaki szakterületen képes a megszerzett tudás alkalmazására és gyakorlati hasznosítására, a problémamegoldó technikák felhasználására.
2. Képes a termelő és szolgáltató folyamatok műszaki, gazdasági, humán és egyéb társadalmi szempontokból történő áttekintésére, és az egyes szakterületek képviselői közötti kommunikációra.
3. Képes üzleti tervek készítésére és megvalósítására, műszaki, gazdasági döntéshozatali feladatok elvégzésére és döntéshozatalra, innovációs stratégiák kidolgozására és megvalósítására.
4. Képes multidiszciplináris műszaki ismereteket igénylő feladatok összehangolására, megvalósításuk irányítására.
5. Kreativitás, rugalmasság, jó kommunikációs, érveléstechnikai, együttműködési, problémamegoldó készség jellemzi.

Attitűd

1. Felvállalja a szakterületéhez kapcsolódó szakmai és etikai értékrendet.
2. Törekszik szakmailag magas szinten, önállóan vagy munkacsoportokban megtervezni és végrehajtani a feladatait.
3. Jellemző rá a folyamatos tanulási készség, a széles és alapos műveltség, a fejlett analízis és szintetizáló képesség, a környezettel szembeni érzékenység, valamint alkalmas az egészségfejlesztésre is.
4. Erős etikai tartás, kritikai és önkritikai érzék jellemzi.
5. Alkalmas az együttműködésre, a csoportmunkában való részvételre és kellő gyakorlat után önálló vezetői feladatok ellátására.
6. Tiszteletben tartja mások szakmai véleményét és eredményeit.

Önállóság és felelősség

1. Kezdeményező szerep, felelősségvállalás és döntéshozó képesség jellemzi.
2. Értékeli beosztottjai munkáját, kritikai észrevételeinek megosztásával elősegíti szakmai fejlődésüket, munkatársait felelős és etikus szakmagyakorlásra neveli.
3. Önállóan is figyelemmel kíséri a szakterületével kapcsolatos technikai, technológiai, gazdasági, pénzügyi, jogi és társadalmi változásokat.

Oktatásmódszertan

Előadások, csoportmunkában készített feladatok.

Tanulástámogató anyagok

- Kötelező irodalom a tantárgyhoz készített jegyzet, a tanuláshoz felhasználandó az előadásokon bemutatott prezentációk.
- A tantárgyhoz kapcsolódó jegyzet és a prezentációk: <https://edu.gtk.bme.hu>, a tantárgy neve alatt letölthetőek.
- Compulsory literature is a note taken for the subject, and presentations made during the lectures to be used for learning.
- Notes and presentations related to the subject are available: <https://edu.gtk.bme.hu> under the subject name. Additional supplementary material used for case studies is provided by the lecturer online or printed.

II. TANTÁRGYKÖVETELMÉNYEK

A TANULMÁNYI TELJESÍTMÉNY ELLENŐRZÉSE ÉS ÉRTÉKELÉSE

Általános szabályok

A tantárgy folyamatos számonkérésű, az ismeretek felmérésére 2 zárthelyi dolgozat (35 és 35 pontos) szolgál, melyek közel azonos nehézségű és súlyú témaköröket tartalmaznak. A fennmaradó 30 pontot további csoportos beadandó képezi.

Teljesítményértékelési módszerek

Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részletes leírása: A tantárgy folyamatos számonkérésű, az ismeretek felmérésére 2 zárthelyi dolgozat szolgál 35-35 pont). A további számonkérés alapját egy csoportos feladat képezi, mely során a hallgatók egy szimulációs szoftver segítségével tehetik próbára a tantárgy során szerzett tudásukat. A munka során 30 pontot érhetnek el a csapatok, mely a következőképpen oszlik meg: • 20 pont a szimulációs játék során elért eredmény alapján és • 10 pont szerezhető az írott beadandó dolgozattal.

Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részaránya a minősítésben

- **összegző teljesítmény-értékelés és részteljesítmény-értékelés (aktív részvétel): 35%**
- **összegző teljesítmény-értékelés és részteljesítmény-értékelés (aktív részvétel): 35%**
- **összegző teljesítmény-értékelés és részteljesítmény-értékelés (aktív részvétel): 30%**
- **összesen: 100%**

Vizsgaelemek részaránya a minősítésben

Az aláírás megszerzésének feltétele, az aláírás érvényessége

Érdemjegy-megállapítás

Jeles	> 91
Jeles	87–90
Jó	75–86
Közepes	63–74
Elégséges	50–62
Elégtelen	> 50

Javítás és pótlás

1) ZH-k pótlási/javítási lehetősége: 14. oktatósi hét 2) A szorgalmi időszak utolsó hetében mindkét zárthelyi pótlását/javítását lehetővé tesszük, de – a TVSZ vonatkozó pontjainak értelmében – maximum egy zárthelyi pótolható. 3) Javítás esetén a pótZH-(ko)n elért eredmény számít a végeredménybe. (Rontani is lehet!) 4) Javításnak – az eredeti 2 zh alapján – a legalább elégséges osztályzatot elért hallgatók újbóli ZH írása számít. 5) A félévközi jegy megszerzésére a zárthelyiken és azok megadott időpontban való pótlásán kívül más lehetőség nincs.

A tantárgy elvégzéséhez szükséges tanulmányi munka

részvétel a kontakt tanórákon	28
felkészülés a teljesítményértékelésekre	50
házi feladat elkészítése	12
összesen	90

A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

III. RÉSZLETES TANTÁRGYTEMATIKA

TEMATIKAI EGYSÉGEK ÉS TOVÁBBI RÉSZLETEK

A félévben sorra vett témák

A 2.2. pontban megfogalmazott tanulási eredmények eléréséhez a tantárgy a következő tematikai blokkokból áll. Az egyes félévekben meghirdetett kurzusok sillabuszaiban e témaelemeket ütemezzük a naptári és egyéb adottságok szerint.

- 1 Bevezetés a szolgáltatásmarketingbe
- 2 A szolgáltatások minősége
- 3 Marketingstratégiák a szolgáltatóvállalatoknál
- 4 Fogyasztói magatartás vizsgálata és a vevőmegtartás
- 5 A szolgáltatástermék, az ár-, az értékesítési és a kommunikációs politika
- 6 Az emberi tényező, a tárgyi elemek és a szolgáltatási folyamat menedzselése
- 7 Szolgáltatások tervezése
- 8 A kétoldalú kockázat csökkentését elősegítő egyéb menedzsment módszerek
- 9 Szimulációs gyakorlat

További oktatók

Kovács István mesteroktató / senior lecturer kovacs.stefan@gtk.bme.hu

Orbulov Vanda PhD hallgató / PhD student orbulov.vanda@gkt.bme.hu

A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége