



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Gestão de Comércio e Serviços

ANO LECTIVO

2009/2010

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	MARKETING DE SERVIÇOS		
Área Científica	Marketing		
Classificação curricular	OBRIGA.	Ano / Semestre	3/2

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
5	135	30T+ 30PL	

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	José Gaio M. Dias	Eq. Assistente 1.º Triénio
Teóricas	José Gaio M. Dias	Eq. Assistente 1.º Triénio
Teórico-Práticas		
Práticas		
Prático-Laboratorial	José Gaio M. Dias	Eq. Assistente 1.º Triénio

OBJECTIVOS

- Dar a conhecer a teoria de marketing de serviços, sistematizando e discutindo a literatura principal da disciplina; Fornecer os instrumentos técnicos especializados para utilização e aplicação profissional na área de marketing de serviços; Estimular e desenvolver nos alunos as capacidades de análise e crítica construtiva de forma a motivar a investigação na área. Os alunos deverão dominar a temática tratada sob o ponto de vista teórico e prático, aplicando os sistemas conceptuais à realidade económica e social da sua área de trabalho.

PROGRAMA PREVISTO

1. Introdução
 - 1.1 Caracterização dos serviços
 - 1.2 Os serviços e a comercialização
2. Marketing de serviços
 - 2.1 As especificidades do marketing de serviços
 - 2.2 O processo de compra dos serviços
 - 2.3 A qualidade dos serviços e a satisfação do cliente
3. A gestão de marketing das empresas de serviços
 - 3.1 Posicionamento e segmentação
 - 3.2 A gestão estratégica do serviço
 - 3.3 Os serviços e o webmarketing

BIBLIOGRAFIA

OBRAS RECOMENDADAS

Outras fontes bibliográficas serão distribuídas em aula.

BATESON, John; HOFFMAN, K. Douglas (2001): *Marketing de Serviços*, Porto Alegre, Artmed-Bookman, trad Lúcia Simonini

CASTRO, João Pinto e (2002): *Comunicação de Marketing*, Lisboa, Sílabo

HORTINHA, Joaquim (2001): *E-Marketing. Um Guia para a Nova Economia*, Lisboa, Sílabo

KOTLER, Philip (2000): *Marketing para o Século XXI*, Lisboa, Presença, trad Saul Barata

KOTLER, Philip; HAIDER, Donald; REIN, Irving (1995): *Marketing Público*, São Paulo, McGraw-Hill, trad Eliane Kanner

LINDON, Denis e outros (2004): *Mercator XXI. Teoria e Prática do Marketing*, Lisboa, Dom Quixote (10ª ed.)

PIRES, Aníbal (2002): *Marketing. Conceitos, Técnicas e Problemas de Gestão*, Lisboa, Verbo (3.ª ed revista e actualizada)

REIS, Ana Carla Fonseca (2003): *Marketing Cultural e Financiamento da Cultura. Teoria e Prática*, São Paulo, Thomson

VIEIRA, José Manuel Carvalho (2000): *Inovação e Marketing de Serviços*, Lisboa, Verbo

WEBGRAFIA

DECO – Proteste - <http://www.deco.proteste.pt/>

MARKTEST - Estudos de mercado, sondagens, audiências, publicidade - <http://www.marktest.pt/>

APPM - Associação Portuguesa dos Profissionais de Marketing - <http://www.appm.pt/>

AEP - Associação Empresarial Portuguesa - <http://www.aeportugal.pt/>

AIP - Associação Industrial Portuguesa - <http://www.aip.pt/>

APCT - Associação Portuguesa para o Controlo de Tiragem - <http://www.apct.pt/>

CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal - <http://www.ccp.pt/>

Instituto Nacional de Estatística - <http://www.ine.pt/>

Revista Meios e Publicidade – Online - <http://www.meiosepublicidade.pt/>

Jornal de Negócios – Online - <http://www.negocios.pt/>

Revista Exame - <http://www.exame.pt/>

Revista Marketeer - <http://www.marketeer.pt/>

Superbrands Portugal - <http://www.superbrands.org/20726>

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	Trabalho de grupo ou individual (cotação: 20%)
Avaliação Periódica	Frequência (cotação: 80%)
Avaliação Final	Exame final, caso não tenham tido aproveitamento positivo ou não tenham realizado os trabalhos dentro do prazo determinado. A Época de Exame de Recurso - Decorre imediatamente a seguir ao término da Época Normal de Exames. A Época de Trabalhador-Estudante e a Época Especial – Exame.

OBSERVAÇÕES**HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL**

Dia	Horário	Local
Quinta-feira	13.30-15.30	Gabinete do docente

Yves Carri Park