



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR
DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR
INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR
CURSO DE GESTÃO DE COMÉRCIO E SERVIÇOS

Ano lectivo 2004-2005

MARKETING DE SERVIÇOS

Regime: Semestral / 3.º ano / 2.º semestre / Carga horária: 3 T/P

Docentes: Prof. Doutor Jorge Manuel Martins (Prof. Adjunto)

Lic. José Gaio M. Dias (Eq. Assist. do 1º Triénio)

Programa

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

- BATESON, John; HOFFMAN, K. Douglas (2001): *Marketing de Serviços*, Porto Alegre, Artmed-Bookman, trad Lúcia Simonini
- CARDOSO, Gustavo (2003): *O Que É Internet?*, Lisboa, Quimera
- CASTELLS, Manuel (2004[2001]): *A Galáxia Internet. Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, trad Rita Espanha, coord J. M. P. Oliveira e G. Cardoso
- 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 (3ª 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

Método de avaliação

Valendo 50%: Trabalho prático de grupo (2/3 alunos), com apresentações pessoais no gabinete do Prof. Doutor Jorge Manuel Martins, em três fases («projecto» até 30-03-2005; «relatório de progresso» até 11-05-2005; «relatório final» até 8-06-2005), descontando-se 30% no valor final do trabalho por cada fase não cumprida dentro do prazo.

Valendo 50%: Frequência ou exame de qualquer época ou regime