

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PROREITORIA DE GRADUAÇÃO

PROGRAMA GERAL DE DISCIPLINA

Cursos que Atende		Identificação	Departamento
ADMINISTRAÇÃO			AGROTECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

Código	Denominação da Disciplina	Posição na Integralização
ACS0614	MARKETING DE SERVIÇOS	(OPT)

Professor		
YAKARA VASCONCELOS PEREIRA LEITE		

Carga Horária Semanal				Nº de Créditos	Carga Horária Total
Teórica	Prática	Teórica-Prática	Total		
00	00	04	04	04	60

Pré-Requisito					
Objetivo					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentar conhecimentos que colaborem na tomada de decisão de organizações de serviços 2. Conhecer estratégias de marketing de serviços para as organizações empresariais 3. Discutir sobre as ferramentas que alavanquem a excelência na prestação de serviços. 					

Ementa
 Conceituação de serviços e implicações para o marketing. O composto de marketing de serviços (8Ps), dimensões de qualidade e encontro de serviços. O papel dos processos e das pessoas no marketing de serviços.

Nº da Unidade	Conteúdo Programático			Nº de Horas			
	Unidade				T	P	T.P
		1	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing de serviços <ul style="list-style-type: none"> ○ Conceitos ○ Marketing integrado • Comportamento do consumidor em encontros de serviços <ul style="list-style-type: none"> ○ Clientes ○ Processo de compra ○ Empresa de serviços • Criando o produto que é serviço <ul style="list-style-type: none"> ○ Planejar e criar serviços ○ Identificação e classificação de serviços suplementares • Elaboração do mix de comunicação de serviços <ul style="list-style-type: none"> ○ A comunicação ○ Branding e comunicações ○ Comunicações de marketing e internet 	15	00	05	



Conteúdo Programático - continuação				
II	<ul style="list-style-type: none"> • Determinação de preços e gerenciamento de receita <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos ○ Custo, valor e concorrência • Distribuição de serviços <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo de contato ○ Intermediários • Projeção e gerenciamento do processo de serviços <ul style="list-style-type: none"> ○ Reelaboração do projeto ○ O cliente como co-produtor 	10	00	05
III	<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento do ambiente de serviços <ul style="list-style-type: none"> ○ Propósito ○ As dimensões do ambiente de serviço • Gerência de pessoas para obter vantagem competitiva <ul style="list-style-type: none"> ○ Trabalho na linha de frente ○ Cultura e liderança • Melhorar a qualidade e a produtividade do serviço <ul style="list-style-type: none"> ○ Estratégia e serviços ○ Produtividade 	10	00	15
Total parcial				
Total		35	00	25
		60		

Metodologia Utilizada		
Recursos Didáticos	Recursos Materiais	Instrumentos de Avaliação
<ol style="list-style-type: none"> 1. Exposições dialogadas 2. Aulas mediadas por construções grupais 3. Atividades individuais e em grupo 4. Visita técnica 5. Seminários 6. Pesquisa de campo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quadro branco 2. Retroprojeter 3. Datashow 4. TV e Vídeo 5. Textos 6. Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Provas individuais (subjetivas) 2. Trabalhos temáticos grupais (Seminários) 3. Relatórios (visita técnica) 4. Pesquisa

Referências Bibliográficas
<p>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</p> <p>HOFFMAN, K. DOUGLAS; BATESON, John. Princípios de Marketing de Serviços. 3. ed. São Paulo, 2010.</p> <p>LOVELOCK, CHRISTOPHER; WIRTZ, JOCHEN. Marketing de serviços: Pessoas, Tecnologia e Resultados. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.</p> <p>ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 5. ed. São Paulo: BOOKMAN COMPANHIA, 2011.</p> <p>BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR</p> <p>GRÖNROOS, C. Marketing: gerenciamento e serviços. 3. ed. São Paulo: Elsevier, 2009.</p> <p>KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de marketing: a bíblia do marketing. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.</p> <p>HARVARD BUSINESS REVIEW. Planejamento de marketing. São Paulo: Campus, 2002.</p> <p>Periódicos</p> <p>Revista de Administração de Empresas; Revista de Administração Contemporânea; RAUSP; Harvard Business Review; HSM. Revista de Administração.</p>



Aprovação
DEPARTAMENTO

07,03 /2013
Data




Prof. Dr. Ludimilla Carvalho S. de Oliveira
Chefe DACSI/UFERSA
Portaria 0174/2013-UFERSA/GAB
SIAPE: 1781560

Ass. do Chefe do Departamento

CONSEPE

4a R.O.
Nº da Reunião

10,04 /2013
Data

UFERSA

Anara Luana Nunes Gomes
Secretária dos Órgãos Colegiados
Port. UFERSA/GAB Nº 0037/2008

ASS. DA SECRETARIA DO CONSEPE