

Assignatura: **MÀRQUETING DE SERVEIS**
Codi: **16042217** Crèdits: **6**
Tipus: **Optativa** Cicle: **2n** Curs: **4t** Quadrimestre: **2n**
Departament: **Gestió d'Empreses**
Àrea: **Comercialització i Investigació de Mercats**
Professorat: **Jaume Gené Albesa**

Objectius generals:

Ampliar els coneixements de màrqueting vistos a Fonaments i Gestió de Marketing.
Aplicar les tècniques de màrqueting al camp dels serveis, amb especial èmfasi al turisme.

Criteris d'avaluació:

Treball amb presentació oral a classe i examen escrit.

Assignatures que es recomana haver cursat prèviament/simultàniament:

Introducció al Màrqueting, Màrqueting estratègic, Direcció de Màrqueting, Investigació de Mercats.

Assignatures en les quals s'apliquen els continguts d'aquesta:

Bibliografia bàsica:

Zeithaml, Valerie; Bitner, Marie Jo. *Marketing de Servicios*. 2a ed. México: Ed. McGraw-Hill, 2001

Lovelock, Christian. *Mercadotecnia de Servicios*. 3a ed. Prentice-Hall, 1997.

Chias, Josep. *El Marketing son personas*. McGraw-Hill, 1991.

Bibliografia complementària:

Kotler, Philip ; Bowen, John; Makens, James. *Mercadotecnia para hotelería y turismo*. Prentice Hall, 1997.

Muñoz Oñate, Francisco. *Marketing Turístico*. Centro Estudios Ramón Areces, 1994.

Martín Armario, Enrique. *Marketing*. Ariel, 1993.

Programa:

- 1. Natura i classificació dels serveis.**
 - 1.1. Natura
 - 1.2. Els serveis en els productes ampliat.
 - 1.3. Classificació.
 - 1.4. La servucció i els seus elements
- 2. Característiques diferencials dels serveis**
 - 2.1. Intangibilitat.
 - 2.2. Inseparabilitat.
 - 2.3. Heterogeneïtat.
 - 2.4. Caducitat.
- 3. Dimensions del màrqueting de serveis.**
 - 3.1. Màrqueting Tradicional.
 - 3.2. Màrqueting Interactiu.
 - 3.3. Màrqueting Intern.
- 4. La qualitat del servei**
 - 4.1. Definició.
 - 4.2. Influència dels elements de la servucció.
 - 4.3. Disseny per a la qualitat.
 - 4.4. Model de diagnòstic de la qualitat.
 - 4.5. Millora de la qualitat.
- 5. Estratègies de màrqueting de serveis**
 - 5.1. Conceptualització del servei.
 - 5.2. Estructuració del servei.
 - 5.3. Comercialització del servei.
- 6. Introducció al turisme.**
- 7. Màrqueting i turisme**
- 8. Estratègies de màrqueting turístic**