

## Màrqueting de Serveis i Intangibles

2013/2014

Codi: 102137

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501231 Comptabilitat i Finances	OT	0	0

### Professor de contacte

Nom: Rosalía Gallo Martínez

Correu electrònic: Rosalia.Gallo@uab.cat

### Utilització d'idiomes

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Algun grup íntegre en anglès: No

Algun grup íntegre en català: Sí

Algun grup íntegre en espanyol: No

### Prerequisits

Es recomana que els alumnes hagin cursat l'assignatura "Màrqueting" abans de cursar Màrqueting de Serveis i Intangibles doncs ja tindran assolits uns coneixements de base que els facilitaràn assolir els objectius d'aquesta assignatura.

No hi ha, però, cap requisit previ.

### Objectius

Els objectius de Màrqueting de Serveis i Intangibles són familiaritzar a l'alumne amb la pràctica del màrqueting més directament relacionada amb la seva formació; la comptabilitat i les finances són serveis, intangibles, tant interns (departament de comptabilitat, departament financer, gestió patrimonial) com externs (auditoria, banca, serveis externalitzats de comptabilitat, gestoria).

L'assignatura profunditza en el coneixement i pràctica del màrqueting de serveis, els consumidors de serveis, el mix de màrqueting a les empreses de serveis i la planificació i control del màrqueting de serveis i intangibles.

També és objectiu d'aquesta assignatura fer a l'alumne capaç d'identificar i resoldre les necessitats de màrqueting de serveis i intangibles que una empresa pugui haver de fer front.

### Competències

Comptabilitat i Finances

- Aplicar la metodologia de raonament de l'economia financera, distingint-la del seu equivalent en l'economia real.
- Demostrar que es coneixen els principals conceptes del màrqueting per analitzar i diagnosticar situacions pròpies de la funció comercial de l'organització.
- Gestionar el temps propi
- Gestionar equips multidisciplinaris i multiculturals, i treballar-hi coordinant, negociant i gestionant els conflictes.
- Tenir capacitat de comunicació oral i escrita en català, castellà i anglès, per poder sintetitzar i presentar oralment i per escrit el treball dut a terme.

## Resultats d'aprenentatge

1. Argumentar la importància del màrqueting estratègic com a font d'avantatges competitiu per a l'organització.
2. Citar les característiques dels diferents instruments del màrqueting mix.
3. Citar les especificitats del màrqueting de productes intangibles versus tangibles.
4. Decidir els diferents elements que configuren un pla de màrqueting i elaborar un pla de màrqueting.
5. Fer una anàlisi externa i interna i determinar un diagnòstic de la situació comercial de l'empresa.
6. Gestionar el temps propi
7. Gestionar equips multidisciplinaris i multiculturals, i treballar-hi coordinant, negociant i gestionant els conflictes.
8. Interrelacionar les decisions comercials amb la resta de decisions funcionals d'una empresa.
9. Tenir capacitat de comunicació oral i escrita en català, castellà i anglès, per poder sintetitzar i presentar oralment i per escrit el treball dut a terme.

## Continguts

El temari proposat és el següent:

- 1.- El màrqueting a les empreses
- 2.- Els serveis, les empreses de serveis i els consumidors
- 3.- Mix de màrqueting de les empreses de serveis
- 4.- Planificació i control del màrqueting a les empreses de serveis

## Metodologia

La metodologia docent és mixta; la part de teoria està formada per dos components, la participació de l'alumne en petites pràctiques de 10 minuts aproximadament i sessions magistrals amb suport de les TIC.

La part pràctica constarà de dos elements, unes pràctiques inicials (4 o 5) amb casos reals de empreses de serveis i la realització i presentació d'un pla de màrqueting per un servei o producte intangible. Aquest treball serà en grup i estarà supervisat pel professor

## Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
clases magistrals	25	1	1, 2, 3, 4, 5, 8, 9
pràctiques relacionades amb la teoria	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9
resolució de casos pràctics i pla de màrqueting	15	0,6	1, 4, 5, 6, 8, 9
Tipus: Supervisades			
realització d'un pla de màrqueting en grup	15	0,6	4, 5, 6, 7, 8, 9
Tipus: Autònomes			

elaboració i preparació de treballs	41	1,64	4, 5, 6, 7, 9
estudi individual	41,5	1,66	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9

## Avaluació

El sistema d'avaluació està format per quatre components: l'avaluació dels coneixements teòrics - examen-, l'avaluació del desenvolupament de les habilitats necessàries per identificar i resoldre problemes o situacions específiques del màrqueting de serveis i intangibles per part dels alumnes -pràctiques relacionades amb la teoria i resolució de casos pràctics- i la realització i presentació d'un pla de màrqueting per un servei o empresa de serveis.

En el cas d'una nota inferior a 4, l'estudiant haurà de tornar a fer l'assignatura en el següent curs.

Per aquells estudiants que en l'avaluació hagin obtingut una nota que sigui igual o superior a 4 i inferior a 5 hi haurà una re-avaluació. En el moment de publicar les qualificacions finals s'anunciarà la modalitat de la mateixa. Aquesta re-avaluació estarà programada en el calendari d'exàmens de la Facultat. L'estudiant que es presenti i la superi aprovarà l'assignatura amb una nota de 5. En cas contrari mantindrà la mateixa nota.

Un alumne es considera com a "No Presentat" a l'assignatura sempre i quan no hagi participat de cap de les activitats d'avaluació. Per tant, es considera que un estudiant que realitza algun component d'avaluació continuada ja no pot optar a un "no presentat".

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
examen	60%	3	0,12	1, 2, 3, 4, 5, 8, 9
informe escrit en grup: realització i presentació d'un pla de màrqueting per un servei o empresa de serveis	15%	2,5	0,1	4, 5, 6, 7, 8, 9
preparació practiques relacionades amb la teoria	10%	1	0,04	1, 2, 3, 4, 5, 8, 9
resolució de casos pràctics	15%	1	0,04	1, 4, 5, 6, 8, 9

## Bibliografia

La assignatura seguirà l'estructura del llibre recomanat:

Bibliografía básica:

Grande Esteban, I. : Marketing de los servicios. Ed. ESIC (2005)

bibliografía complementaria:

Lovelock, C., Wirtz, J : Marketing de servicios. Ed Pearson (2009)

Xeithaml, V., VjBinter, M : Services Marekting . McGraw-Hill (1996)

;cDonald,M., Payne, A. : Marketing Planning for Services . Batterworth Heinemann