

Màrqueting de Serveis i Intangibles

Codi: 102137
Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501231 Comptabilitat i Finances	OT	4	0

Professor/a de contacte

Nom: Rosalía Gallo Martínez
Correu electrònic: Rosalia.Gallo@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)
Grup íntegre en anglès: No
Grup íntegre en català: Sí
Grup íntegre en espanyol: No

Equip docent

Rossano Eusebio

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

- 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. Descriure la importància de l'adopció del concepte de màrqueting en l'empresa per obtenir una organització orientada al mercat.
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. Realitzar una anàlisi externa i interna i determinar un diagnòstic de la situació comercial de l'empresa.
10. 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	3, 10

pràctiques relacionades amb la teoria	5	0,2	3, 6, 10
resolució de casos pràctics i pla de màrqueting	15	0,6	6, 10
Tipus: Supervisades			
realització d'un pla de màrqueting en grup	15	0,6	6, 7, 10
Tipus: Autònomes			
elaboració i preparació de treballs	41	1,64	6, 7, 10
estudi individual	41,5	1,66	3, 6, 10

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.

Per tal de ser avaluats els estudiants han de tenir una nota igual o superior a 4.5 en l'examen

Per aquells estudiants que en l'avaluació hagin obtingut una nota que sigui igual o superior a 3,5 i inferior a 5 (nota entre 3,5 i 4,9) 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 Avaluable" 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 Avaluable".

Calendari d'activitats d'avaluació

Les dates de les diferents proves d'avaluació (exàmens parcials, exercicis en aula, entrega de treballs, ...) s'anunciaran amb suficient antelació durant el semestre.

La data de l'examen final de l'assignatura està programada en el calendari d'exàmens de la Facultat.

*"La programació de les proves d'avaluació no es podrà modificar, tret que hi hagi un motiu excepcional i degudament justificat pel qual no es pugui realitzar un acte d'avaluació. En aquest cas, les persones responsables de les titulacions, prèvia consulta al professorat i a l'estudiantat afectat, proposaran una nova programació dins del període lectiu corresponent." **Apartat 1 de l'Article 115. Calendari de les activitats d'avaluació (Normativa Acadèmica UAB)***

Els estudiants i les estudiantes de la Facultat d'Economia i Empresa que d'acord amb el paràgraf anterior necessitin canviar una data d'avaluació han de presentar la petició omplint el document **Sol·licitud reprogramació prova** https://eformularis.uab.cat/group/deganat_feie/reprogramacio-proves

Procediment de revisió de les qualificacions

Coincidint amb l'examen final s'anunciarà el dia i el mitjà en que es publicaran les qualificacions finals. De la mateixa manera s'informarà del procediment, lloc, data i hora de la revisió d'exàmens d'acord amb la normativa de la Universitat.

Procés de Recuperació

"Per participar al procés de recuperació l'alumnat ha d'haver estat prèviament avaluat en un conjunt d'activitats que representi un mínim de dues terceres parts de la qualificació total de l'assignatura o mòdul." **Apartat 3 de l'Article 112 ter. La recuperació (Normativa Acadèmica UAB).** Els estudiants i les estudiants han haver obtingut una **qualificació mitjana de l'assignatura entre 3,5 i 4,9.**

La data d'aquesta prova 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.

Irregularitats en actes d'avaluació

Sense perjudici d'altres mesures disciplinàries que s'estimin oportunes, i d'acord amb la normativa acadèmica vigent, *"en cas que l'estudiant realitzi qualsevol irregularitat que pugui conduir a una variació significativa de la qualificació d'un acte d'avaluació, es qualificarà amb 0 aquest acte d'avaluació, amb independència del procés disciplinari que s'hi pugui instruir. En cas que es produeixin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0"*. **Apartat 10 de l'Article 116. Resultats de l'avaluació. (Normativa Acadèmica UAB)**

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
examen	50%	3	0,12	1, 2, 3, 5, 8, 10
informe	20%	2,5	0,1	4, 6, 8, 9, 10
preparació practiques relacionades amb la teoria	5%	1	0,04	3, 10
resolució de casos pràctics i realització d'un pla de màrqueting per a una empresa de servies i intangibles	25%	1	0,04	4, 6, 7, 8, 9, 10

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