



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS
DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO

PROGRAMA DE COMPONENTE CURRICULAR

TIPO DE COMPONENTE (Marque um X na opção)

<input checked="" type="checkbox"/>	Disciplina
<input type="checkbox"/>	Atividade complementar
<input type="checkbox"/>	Monografia

<input type="checkbox"/>	Estágio
<input type="checkbox"/>	Prática de ensino
<input type="checkbox"/>	Módulo

STATUS DO COMPONENTE (Marque um X na opção)

<input type="checkbox"/> OBRIGATÓRIO	<input checked="" type="checkbox"/> ELETIVO	<input type="checkbox"/> OPTATIVO
--------------------------------------	---	-----------------------------------

DADOS DO COMPONENTE

Código	Nome	Carga Horária Semanal		Nº. de Créditos	C. H. Global	Período
		Teórica	Prática			
ADMT0043	Marketing de Serviços	60	-	04	60	8º./9º

Pré-requisitos	-	Co-Requisitos	-	Requisitos C.H.	-
----------------	---	---------------	---	-----------------	---

EMENTA

Noções de marketing na área de serviços; o comportamento do comprador de serviços; estratégias de marketing de serviços; princípios de qualidade em serviços.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Noções de marketing na área de serviços;
O comportamento do comprador de serviços;
Estratégias de marketing de serviços;
Princípios de qualidade em serviços.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. Marketing de Serviços: pessoas, tecnologia e resultados . São Paulo: Prentice-Hall, 2006. 412p.
GRONROOS, CHRISTIAN. Marketing: Gerenciamento e serviços. São Paulo: Elsevier , 2004. 482p.
SOLOMON, Michael R. Comportamento do Consumidor: comprando , possuindo e sendo. 7 ed. Porto Alegre: Bookman, 2008. 680 p.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

SHETH, J. N.; ESHGHI, A.; KRISHNAN, B. Marketing na internet. Porto Alegre: Bookman, 2002. 352p.
KALAKOTA, Ravi, .ROBINSON, Márcia. M-Business: tecnologia móvel e estratégia de negócio. Porto Alegre: Bookman, 2002. 249p.
ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. 8ª ed. - São Paulo: Prentice Hall, 2009. (8)
WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. Comportamento Organizacional: criando vantagens competitiva . São Paulo: Saraiva, 1999. 496 p. (5)



Emitido em 13/07/2020

EMENTA Nº 210/2020 - SECGC (12.33.89)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 14/07/2020 20:51)

MARCONI FREITAS DA COSTA

COORDENADOR DE GRADUACAO

1639834

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número:
210, ano: **2020**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **13/07/2020** e o código de verificação: **ab0e830db0**