



Mercadotecnia de Servicios

Clave:	Semestre: Entre 5° y 8	Área o campo de conocimiento: Mercadotecnia		No. Créditos: 8
Carácter: Optativa de elección profesionalizante		Horas		Horas al semestre
Tipo: Teórica		Teoría:	Práctica:	64
		4	0	
Modalidad: Curso		Duración del programa: Semestral		

Seriación: Si () No (x) Obligatoria () Indicativa ()
Asignatura antecedente: Ninguna Asignatura subsecuente: Ninguna
Objetivo general: El alumno explicará las principales estrategias en el proceso de la creación de servicios.

Índice Temático			
Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas	Prácticas
I	Análisis de los mercados en la creación de servicios.	4	0
II	Creación del modelo de servicio	10	0
III	Necesidades del consumidor en los servicios	10	0
IV	Implantación de estrategias en los servicios	10	0
V	Manejo de información y liderazgo en el servicio	10	0
VI	El papel de los servicios en la economía	10	0
VII	Evaluación del servicio y rentabilidad	10	0
Total de horas:		64	

Bibliografía básica:
1. HAIR, Joseph, <i>Administración de Ventas</i> , México, Cengage Learning, 1ª Edición, 2010, 434 pp.
2. HARTLEY Robert F., <i>Administración de Ventas</i> , México: CECSA, 3ª Edición, 2004, 257pp.
3. MARSHALL Johnston, <i>Administración de Ventas</i> , México: Mc Graw Hill. 7ª Edición, 2004, 659 pp.

<ol style="list-style-type: none"> 4. LOVELOCK, Cristopher, <i>Marketing de Servicios</i>, México, 6ta Edición, 2009, 650 pp. 5. MERCADO H. Salvador; <i>Administración de Ventas. Cómo Convertir las Ventas en Utilidades</i>; México: Thomson, 2002, 354 pp. 6. STANTON William, BUSKIRK H. Richard, SPIRA L. Rosann; <i>Ventas, Conceptos, Planificación y Estrategias</i>, Colombia: Mc Graw Hill, 9ª Edición, 2003, 536 pp. 7. TOWNSLEY María, <i>Ventas al Detalle</i>, México: Thomson, Serie Business, 2004, 168 pp. 																																					
<p>Bibliografía complementaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CZINKOTA Michael R, Kotable Masaki. <i>Administración de Mercadotecnia</i>, México: Thomson, 2ª Edición, 2001, 599pp. 2. FERNADEZ Valiñas Ricardo. <i>Fundamentos de Mercadotecnia</i>, México: Thomson, 2002, 336 pp. 3. FISCHER Laura, Espejo Jorge. <i>Mercadotecnia</i>, México: Mc Graw Hill, 3ª Edición, 2004, 540 pp. 4. KERIN A. Roger, BERKOWITZ N. Eric, HARTLEY W. Steven, RUDELIUS William. <i>Marketing</i>, México: Mc Graw Hill, 7ª Edición, 2003, 857 pp. 5. KOTLER Philip. <i>-Dirección de Marketing (La edición del milenio)</i>, México: Pearson Prentice Hall, 10ª Edición, 2001, 718 pp. 6. KOTLER Philip, Armstrong Gary. <i>-Fundamentos de Marketing</i>, México: Pearson Prentice Hall, 6ª Edición, 2003, 589 pp. 7. KOTLER Philip, ARMSTRONG Gary. <i>-Marketing</i>, México: Pearson. Prentice Hall, 8ª Edición, 2001, 691 Pp. 8. LAMB W. Charles, HAIR F. Joseph, MC DANIEL Carl. <i>Marketing</i>, México: Thomson, 6ª Edición, 2002, 751 pp. 9. MC CARTHY Jerome, Perreault William. <i>Marketing, Un Enfoque Global</i>, México: Mc Graw Hill, 13ª Edición, 2001, 797 pp. 10. SANDHUSEN Richard L. <i>Mercadotecnia</i>, México: CECSA, 2002, 660p.p. 11. STANTON William, ETZEL Michael, BRUCE J. Walker. <i>Fundamentos de Marketing</i>, México: Mc Graw Hill, 13ª Edición, 2003, 764 pp. 																																					
<p>Sugerencias didácticas:</p> <table border="0"> <tr><td>Exposición oral</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Exposición audiovisual</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Ejercicios dentro de clase</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Ejercicios fuera del aula</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Seminarios</td><td>()</td></tr> <tr><td>Lecturas obligatorias</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Trabajo de investigación</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Prácticas de taller o laboratorio</td><td>()</td></tr> <tr><td>Prácticas de campo</td><td>()</td></tr> <tr><td>Otras: _____</td><td>()</td></tr> </table>	Exposición oral	(x)	Exposición audiovisual	(x)	Ejercicios dentro de clase	(x)	Ejercicios fuera del aula	(x)	Seminarios	()	Lecturas obligatorias	(x)	Trabajo de investigación	(x)	Prácticas de taller o laboratorio	()	Prácticas de campo	()	Otras: _____	()	<p>Mecanismos de evaluación del aprendizaje de los alumnos:</p> <table border="0"> <tr><td>Exámenes parciales</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Examen final escrito</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Trabajos y tareas fuera del aula</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Exposición de seminarios por los alumnos</td><td>()</td></tr> <tr><td>Participación en clase</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Asistencia</td><td>(x)</td></tr> <tr><td>Seminario</td><td>()</td></tr> <tr><td>Otras:</td><td>()</td></tr> </table>	Exámenes parciales	(x)	Examen final escrito	(x)	Trabajos y tareas fuera del aula	(x)	Exposición de seminarios por los alumnos	()	Participación en clase	(x)	Asistencia	(x)	Seminario	()	Otras:	()
Exposición oral	(x)																																				
Exposición audiovisual	(x)																																				
Ejercicios dentro de clase	(x)																																				
Ejercicios fuera del aula	(x)																																				
Seminarios	()																																				
Lecturas obligatorias	(x)																																				
Trabajo de investigación	(x)																																				
Prácticas de taller o laboratorio	()																																				
Prácticas de campo	()																																				
Otras: _____	()																																				
Exámenes parciales	(x)																																				
Examen final escrito	(x)																																				
Trabajos y tareas fuera del aula	(x)																																				
Exposición de seminarios por los alumnos	()																																				
Participación en clase	(x)																																				
Asistencia	(x)																																				
Seminario	()																																				
Otras:	()																																				
<p>Perfil profesiográfico:</p> <p>Estudios requeridos: Licenciatura en Administración o Mercadotecnia o carrera afín, preferentemente con estudios de posgrado.</p> <p>Experiencia profesional deseable: Experiencia mínima de 3 años en empresas relacionadas con el área o su equivalente. Tener experiencia docente mínima de 3 años.</p>																																					