

Unidade Curricular	Comunicação e Marketing	Área Científica	Marketing e Publicidade
CTeSP em	Restauração e Inovação Alimentar	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela
Ano Letivo	2020/2021	Ano Curricular	2
Tipo	Semestral	Semestre	1
Nível	0-2	Créditos ECTS	6.0
Código	4084-617-2101-00-20		
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - - TP - - PL - - TC - - S - - E - - OT 60 O 102

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutórica; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Paula Alexandra D Almeida e Campos

#### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Relacionar a realidade da restauração numa perspetiva de Marketing.
2. Interpretar e analisar o comportamento do consumidor.
3. Relacionar as atividades de distribuição de produtos em restauração.
4. Gerir o processo de comunicação e imagem de unidades de restauração.

#### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Não aplicável

#### Conteúdo da unidade curricular

1. O contexto, papel e propósito do marketing
2. Características do serviço e do marketing de serviços
3. O mercado
4. O comportamento de compra
5. Marketing Operacional

#### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. O contexto, papel e propósito do marketing:
  - A essência do marketing.
2. Características do serviço e do marketing de serviços:
  - Características do marketing de serviços;
  - A gestão da qualidade em serviços.
3. O mercado:
  - A descrição do mercado da restauração e dos seus atores;
  - A segmentação e o posicionamento;
  - A seleção do mercado alvo.
4. O comportamento de compra:
  - Fatores que influenciam o comportamento do consumidor;
  - Teorias e modelos de comportamento do consumidor;
  - O comportamento de compra em restauração.
5. Marketing Operacional:
  - O produto;
  - O preço;
  - A comunicação e mix promocional em restauração;
  - Os elementos da rede de distribuição.

#### Bibliografia recomendada

1. Gronroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service. JohnWiley & Sons. ISBN: 978-047-002-862-9
2. Eiglier, P. & Langeard, E. (2002). Servuccion, A Gestão de Marketing de empresas de serviços. Lisboa: McGraw-Hill
3. Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (2009). Marketing for Hospitality and Tourism. (5th edition) Pearson. ISBN 978-0-13-245313-4
4. McCabe, S. (2009). Marketing Communications in Tourism & Hospitality, Concepts, Strategies and Cases. Taylor & Francis ISBN 978-0-7506-8277-0
5. Middleton, V., Fyall, A., Morgan, M. & Ranchhod, A. (2009). Marketing in Travel and Tourism. (4rd edition) Butterworth-Heinemann ISBN 978- 0750686938

#### Métodos de ensino e de aprendizagem

#### Alternativas de avaliação

1. Avaliação contínua - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
  - Trabalhos Práticos - 50%
  - Exame Final Escrito - 50% (nota mínima: 7 (sete) valores)
2. Avaliação por exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
  - Exame Final Escrito - 100%
3. Alunos em Mobilidade - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
  - Exame Final Escrito - 100%

#### Língua em que é ministrada

1. Português
2. Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

## Validação Eletrónica

Paula Alexandra D Almeida e Campos	Elsa da Encarnação Gonçalves Tavares Esteves	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
10-12-2020	10-12-2020	10-12-2020	12-12-2020