



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO Curso de Gestão e Administração Bancária
1º Ciclo **ANO LECTIVO** 2014/2015

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	GESTÃO DA PRODUÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS	Código	992505
Área Científica	GESTÃO		
Tipo	Obrigatória	Ano / Semestre	1º/1º

Créditos ECTS	Horas Totais de Trabalho	Horas de Contacto (HC)						
		T	TP	P	PL	OT	E	Outra
4	108	30.0	0.0	30.0	0.0	00.0	0.0	0.0

Docentes		Categoria	Nº de HC
Responsável	Jorge Manuel Marques Simões	Professor Adjunto	
Teóricas	Bruno Miguel Silva Valada	Equiparado Assistente 1º Triénio	30
Teórico-Práticas			
Práticas	Bruno Miguel Silva Valada	Equiparado Assistente 1º Triénio	30
Prática Laboratorial			
Orientação Tutorial			
Estágio			

Objectivos de Aprendizagem

Perceber a gestão da produção aplicada à área dos serviços. Compreender a

importância e natureza das operações na banca. Compreender a especificidade das operações de serviços bancários. Utilizar modelos de decisão para ajudar ao desenho de sistemas de produção de serviços. Compreender o papel da produção e da tecnologia na obtenção de vantagens competitivas



Conteúdos Programáticos

- 1- Enquadramento da Gestão da Produção na área dos Serviços**
- 2- Contexto Bancário - Evolução do sector**
- 3- Processos de Produção: o serviço como um sistema**
 - 3.1- Características particulares dos serviços**
 - 3.2- Tipos de processos produtivos de serviços**
- 4- Estratégia das Operações**
 - 4.1- A produção como arma competitiva**
 - 4.2- Componentes da estratégia das operações**
 - 4.3- Tipos de estratégias**
 - 4.4- Eficiência das operações**
- 5- Escolha da Tecnologia**
 - 5.1- A cadeia de valor**
 - 5.2- Modelo M1-M2-M3**
- 6- Modelos de Apoio à Decisão**
 - 6.1- Descrição do Modelo - Fluxograma**
 - 6.2- Análise económico-financeira - VAL**
 - 6.3- Programação Linear - SIMPLEX**
- 7- Desenho de Sistemas de Produção de Serviços**
 - 7.1- Estrutura base e características**
 - 7.2- Localização dos Balcões - Modelo Gravitacional**
- 8- As Filas de Espera**
 - 8.1- Elementos essenciais**
 - 8.2- Modelos matemáticos de gestão de filas**
- 9- Desenho e Layout de Instalações de Serviços**
 - 9.1- Desenho**
 - 9.2- Layout de produto**
 - 9.3- Layout de processo**
- 10- Desenho do Trabalho**
 - 10.1- Racionalização de tarefas**
 - 10.2- Enriquecimento de tarefas**
- 11- Gestão da Capacidade de Serviço**
 - 11.1- Alteração da procura**
 - 11.2- Controlo da oferta**
- 12- Gestão de Redes de Balcões / Canais Alternativos**

Coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos

Os conteúdos programáticos da unidade curricular em questão têm como objetivo que os alunos obtenham a capacidade de perceber a gestão da produção aplicada à área dos serviços e de compreender a importância e natureza das operações na banca

Metodologias de ensino

Acompanhamento tutorial com a resolução de exercícios

Coerência das metodologias de ensino com os objectivos

Disponibilização das apresentações elaboradas pelo docente com todos os conteúdos programáticos incluídos no programa da disciplina; Realização de casos práticos

Metodologias de avaliação

Prova escrita

Pré requisitos

Não aplicável

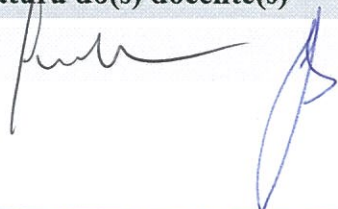
Bibliografia principal

- Arnold, J. R. T.; Chapman, S. N. (2000); Introduction to Materials Management, Prentice Hall
- Davis, Steven I (1990); A Excelência na Banca, Publicações Dom Quixote
- Lisboa, João; Coelho, Arnaldo; Coelho, Filipe; Almeida, Filipe (2004); Introdução à Gestão de Organizações, Vida Económica, Lisboa.
- Pinto, João Paulo (2006); Gestão de Operações na Indústria e nos Serviços, Biblioteca Indústria e Serviços, Lidel

Software

Observações

Assinatura do(s) docente(s)



Homologado pelo C.T.C.	
Acta n.º 58	Data 22/9/2014
