



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

AUDITORIA E FISCALIDADE

ANO LECTIVO

2010/2011

### FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

<b>Unidade Curricular</b>	GESTÃO DE OPERAÇÕES		
<b>Área Científica</b>	GESTÃO		
<b>Classificação curricular</b>	OBRIGATÓRIA	<b>Ano / Semestre</b>	2º/2º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
4	108	TP 45	

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	José Manuel B P Nogueira	Equip Assist 2º Triénio
Teóricas		
Teórico-Práticas	José Manuel B P Nogueira	Equip Assist 2º Triénio
Práticas		
Prático-Laboratorial		

#### OBJECTIVOS

O aluno deverá obter uma capacidade de realizar uma previsão da procura para conseguir realizar um planeamento de produção de bens e serviços e projectar uma distribuição.

#### PROGRAMA PREVISTO

##### Introdução à gestão

A evolução das teorias de gestão

##### O ambiente externo às organizações

- 1- Responsabilidade social e ética
- 2- Dimensão Internacional
- 3- Entrepreneurship

##### Organização

- 1- Estrutura organizacional e projecto
- 2- Autoridade, delegação e descentralização
- 3- Mudança e Inovação nas organizações

## **Liderança**

- 1- Motivação
- 2- Liderança
- 3- Grupos
- 4- Comunicação e Negociação

## **Controle**

- 1- Controle eficaz
- 2- Gestão de operações
- 3- Sistema de informação

## **PREVISÃO DA PROCURA**

- 1- Introdução
- 2- Métodos de Previsão
  - 2.1- Métodos subjectivos
  - 2.2- Métodos objectivos
- 3- A escolha do método de previsão
- 4- Modelos de alisamento de séries temporais
- 5- Modelos de decomposição de séries temporais
- 6- Medidas de avaliação das previsões / dos modelos

## **PLANEAMENTO DA PRODUÇÃO E DA DISTRIBUIÇÃO**

- 1- Introdução
- 2- Métodos de Planeamento TOP-DOWN
  - 2.1- Método Gráfico
  - 2.2- Regra decisão Linear
  - 2.3- Programação Linear : Modelo dos Transportes
  - 2.4- Programação Linear : Modelo Geral

## **ESTRATÉGIAS PARA INFLUENCIAR A PROCURA**

- 1- Introdução
- 2- Sistema de marcações
- 3- Organização de sistemas de espera
- 4- Instituição de incentivos económicos

## **ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR PROCURA NÃO UNIFORME**

- 1- Introdução
- 2- Turnos de Trabalho
- 3- Trabalho Part-Time
- 4- Níveis de Serviço
- 5- Capacidade extra
- 6- self-services

## **ANALISE FILAS DE ESPERA**

- 1- Introdução
- 2- Estrutura dos sistemas de filas de espera
- 3- Resolução matemática de problemas de filas de espera

#### 4- Principals conclusões

#### BIBLIOGRAFIA

STONER - Administração

Dilworth, James – Operations and Non operations Management

Copper, James F. – Logística e Planeamento da Distribuição

#### WEBGRAFIA

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua

Avaliação Periódica Trabalho.

Avaliação Final Trabalho.

#### OBSERVAÇÕES

#### HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

Dia

Horário

Local

