



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

AUDITORIA E FISCALIDADE

ANO LECTIVO

2009/2010

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	GESTÃO DE OPERAÇÕES		
Área Científica	GESTÃO		
Classificação curricular	OBRIGATÓRIA	Ano / Semestre	3º/2º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
3	81	TP45	

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- Niveis 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- Principais 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

Avaliação Final

Teste escrito.

Teste escrito.

OBSERVAÇÕES**HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL****Dia****Horário****Local**