



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO BANCÁRIA

ANO LECTIVO

2008/2009

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	GESTÃO DA PRODUÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS		
Área Científica	GESTÃO		
Classificação curricular	OBRIGATÓRIA	Ano / Semestre	1ºano/ 1ºsem

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
4	108	T:30;P30	

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	Carlos Manuel Coelho Duarte	Professor Coordenador
Teóricas	Bruno Miguel Silva Valada	Equip. Assistente 1º Triénio
Teórico-Práticas		
Práticas	Bruno Miguel Silva Valada	Equip. Assistente 1º Triénio
Prático-Laboratorial		

OBJECTIVOS

Perceber a Gestão da Produção aplicada à área dos serviços. Conseguir identificar operações de bens e operações de serviços. Compreender a especificidade das operações de serviços bancários. Analisar as operações existentes e determinar a evolução dos serviços bancários. Determinar áreas funcionais para desenvolver a produção de serviços bancários.

PROGRAMA PREVISTO

Enquadramento da Gestão da Produção na área dos Serviços
Contexto Bancário - Evolução do Sector
Processos de Produção: o Serviço como um sistema
 Características particulares dos serviços
 Tipos de processos produtivos de serviços
Estratégia das Operações
 Componentes da Estratégia das Operações
 Estratégias Empresariais das Operações
 Eficiência das Operações das Organizações
Escolha da Tecnologia – Modelo M1-M2-M3
Modelos de Apoio à Decisão
Desenho de Sistemas de Produção de Serviços
Localização dos Balcões

Modelo Gravitacional
As Filas de Espera
Desenho e Layout de Instalações de Serviços
Layout de produto
Layout de processo
Gestão de Redes de Balcões / Canais Alternativos

BIBLIOGRAFIA

- 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
- Brealey, Richard A.; Myers, Stewart C. (1999). Princípios de Finanças Empresariais, Editora McGraw Hill.
- Brilman, Jean (2000). As Melhores Práticas de Gestão no Centro do Desempenho, Edições Sílabo, Lisboa.
- Buckingham, Marcus (2005). Gestor de Sucesso, Biblioteca Exame, Lisboa.
- Cavinato, J. L.; Kauffman, R. G. (1999). The Purchasing Handbook: A Guide for the Purchasing and Supply Professional, McGraw-Hill, 6th Edition.
- Chiavenato, Idalberto (1999). Introdução à teoria geral da administração, Editora Campus, Rio de Janeiro.
- Cruz, Eduardo (2006). Criar uma Empresa de Sucesso, Edições Sílabo, Lisboa.
- Faria, José Carlos (2002). Administração – Teorias e Aplicações, THOMSON PIONEIRA, Lisboa.
- Leloyer, Claude Levy (1991). Avaliação do Pessoal na Empresa, Biblioteca de Gestão Moderna, Presença.
- Lisboa, João; Coelho, Arnaldo; Coelho, Filipe; Almeida, Filipe (2004). Introdução à Gestão de Organizações, Vida Económica, Lisboa.
- Lysons, C. K. (1990). O Aproveitamento na Empresa, Editorial Presença, Lisboa.
- Maricourt, Renaud (1995). Os Samurais da Gestão – Produção, Marketing e Finanças no Japão, Edições Sílabo, Lisboa.
- Pacheco, Maria Amélia; Almeida, Nunes de (2005). Aprender a Gerir as Organizações no Século XXI, Áreas Editora, Lisboa.
- Menezes, H. Caldeira (1987). Princípios de Gestão Financeira, Editora Presença, Lisboa.
- Reis, Lopes dos; Paulino, António (1994). Gestão dos Stocks e Compras, Editora Internacional, Lisboa.
- Robalo, António (1997). Teorias Contingenciais de Organização, Edições Sílabo, Lisboa.
- Rocha, José António de Oliveira (1999). Gestão de Recursos Humanos, Editorial Presença, Lisboa.

WEBGRAFIA

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Frequência (100%). Os alunos que forem considerados admitidos a exame (nota inferior a 10 valores) poderão ir a Exame (100%).

OBSERVAÇÕES

HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

Dia	Horário	Local
-----	---------	-------

