



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR
DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR
INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO DE GESTÃO TURÍSTICA E CULTURAL

PROGRAMA

GESTÃO DE UNIDADES TURÍSTICAS

3º Ano

DOCENTE: CARLOS LIMA, Equiparado Prof. Adjunto

Ano lectivo: 2005/2006

Regime: Anual

Carga Horária: 2 T + 1 TP

I – OPERACIONALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

O Turismo contemporâneo

Articulação sector público / sector privado

Características do Sector empresarial do turismo

II - ORGANIZAÇÕES E SISTEMAS DE GESTÃO

A sociedade das organizações

Tipos e finalidades das organizações

Interacção das organizações com o meio ambiente

- Envolvente contextual

- Envolvente transaccional

Interacção das organizações com a sua estrutura interna:

Sistemas de Gestão

Subsistemas de gestão e sua interdependência

- Subsistema institucional

- Subsistema humano

- Subsistemas tecnológicos

III - SUBSISTEMAS TECNOLÓGICOS

Subsistema organizacional

- Subsistema formal
- Subsistema informal ou espontâneo
- Novas tendências: o modelo de Greiner

Subsistema gerencial

- A acção directiva
- Definição e estruturação do propósito
- Execução do propósito
- Avaliação das decisões directivas
- O controlo da empresa

Subsistema de comunicação

- Emissor / receptor
- Meios
- Mensagem

Subsistema de informação

- Funções
- Tecnologias
- Procedimentos

Subsistema operacional

- Objectivos
- Comportamentos operacionais
- Eficiência operacional

IV – ESTRUTURA DE UMA UNIDADE TURÍSTICA

Programa e circuitos

Instalações técnicas

Equipamentos

V - ORGANIZAÇÃO DE UMA UNIDADE TURÍSTICA

Recepção /Reservas
Facturação / Caixa
Marketing e Vendas
Política de compras

VI – FACTORES DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Processos de mudança
- Gestão em contexto de mudança
- Internacionalização

Gestão ambiental (“Green Management”)
- Qualidade ambiental das unidades turísticas
- Guia prático de gestão ambiental

Gestão da Qualidade
- Metodologias de gestão de qualidade total
- Normas ISO

AVALIAÇÃO

O aluno será aprovado com nota igual ou superior a 10 valores, obtida através da média das 2 frequências, não podendo nenhuma delas ser inferior a 8 valores.

BIBLIOGRAFIA

Arantes, Nélio, 1994, “Sistemas de Gestão Empresarial”, S. Paulo: Atlas

Cardoso, Luís, 1995, “Gestão Estratética das Organizações”, Lisboa: Verbo

Castelii, Geraldo, 2000, “Administração Hoteleira”, Caxias do Sul: EDUCS

Cerra, Javier e outros, 1999, “Gestion de Produccion de Alojamientos y Restauration”, Madrid: Sintesis

González, Lydia e outro, 2002, “Dirección Hotelera: Operaciones y Processos”, Madrid: Sintesis

Gray, William e outro, 1990, “Hotel & Motel Management and Operations”, New Jersey: Prentice Hall

Montejano, Jordi, 1996 “Estructura del Mercado Turístico”, Madrid: Sintesis

Pérez, Lopez, 1996 “Fundamentos da Direcção de Empresas: Lisboa: AESE

Quintas, Manuel, 1998, “Tratado de Hotelaria”, Lisboa: INFT

Soares Madureira 1990, “Introdução à Gestão”, Lisboa: D. Quixote

Strategor, 1993, “Política Geral de Empresa”, Lisboa: D. Quixote

OMT, 1997, “Human capital in tourism Industry of the 21 th century”, Madrid: OMT

Petrocchi, Mario, 2002, “Hotelaria: Planejamento e Gestão”, São Paulo: Futura

Carvalho