



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: 2004/2005
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

Interação das organizações com o meio ambiente
- Envoltente contextual
- Envoltente transaccional

Interação 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

- Quintas, Manuel, 1998, "Tratado de Hotelaria", Lisboa: INFT
- Arantes, Nélio, 1994, "Sistemas de Gestão Empresarial", S. Paulo: Atlas
- Cardoso, Luís, 1995, "Gestão Estratática das Organizações", Lisboa: Verbo
- Castelii, Geraldo, 2000, "Administração Hoteleira", Caxias do Sul: EDUCS
- 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
- 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

Carlos Manuel Tavares de Almeida
Enf. Prof. Adjunto