



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**

**GESTÃO DE UNIDADES TURÍSTICAS**

## **PROGRAMA**

*Docente: Eq. Professor Adjunto Carlos Lima*

*Ano Lectivo: 2003/2004*

*Carga horária: 2 T + 1 TP*

*Regime: Anual*

3º Ano

### **I - OPERACIONALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

- 1.1 - O Turismo contemporâneo
- 1.2 - Articulação sector público / sector privado
- 1.3 - Características do tecido empresarial no turismo

### **II - ORGANIZAÇÕES E SISTEMAS DE GESTÃO**

- 2.1 - A sociedade das Organizações
- 2.2 - Tipos e finalidades das Organizações
- 2.3 - Interacção das Organizações com o Meio Ambiente
  - 2.3.1 - Envolverte Contextual
  - 2.3.2 - Envolverte transaccional
- 2.4 - Interacção das Organizações com a sua estrutura interna: Sistema (s) de Gestão
- 2.5 - Subsistemas de gestão e sua interdependência
  - 2.5.1 - Subsistema institucional
  - 2.5.2 - Subsistema humano
  - 2.5.3 - Subsistemas Tecnológicos

### **III - SUBSISTEMAS TECNOLÓGICOS**

- 3.1 - Subsistema Organizacional
  - 3.1.1 - Sistema formal
    - 3.1.1.1 - estruturas funcionais
    - 3.1.1.2 - estruturas divisionadas
    - 3.1.1.3 - unidades estratégicas de negócios
    - 3.1.1.4 - organização em rede
  - 3.1.2 - Sistema informal ou espontâneo
  - 3.1.3 - Novas tendências: o "Modelo de Greiner"

- 3.2 – Subsistema Gerencial
  - 3.2.1- A acção directiva
  - 3.2.2 -Definição e estruturação do propósito
  - 3.2.3 -Execução do propósito
    - 3.2.3.1 - dimensão estratégica
    - 3.2.3.2 - dimensão executiva
  - 3.2.4 – Avaliação das decisões directivas
    - 3.2.4.1 -critério de eficácia
    - 3.2.4.2 - critério de eficiência
    - 3.2.4.3 - critério de consistência
  - 3.2.5 - O controlo na empresa
    - 3.2.5.1- técnicas de controlo
    - 3.2.5.2 -auditoria do desempenho
- 3.3 -Subsistema de Comunicação
  - 3.2.1 - emissor / receptor
  - 3.2.2 - meios
  - 3.2.3 – mensagem
- 3.4 - Subsistema de Informação
  - 3.4.1 - funções
  - 3.4.2 - tecnologias
  - 3.4.3 – procedimentos
- 3.5 – Subsistema Operacional
  - 3.5.1 - objectivos
  - 3.5.2 - componentes operacionais
  - 3.5.3 - eficiência operacional

## **IV - ESTRUTURA DE UMA UNIDADE TURÍSTICA**

- 4.1 - Programa e circuitos
- 4.2 - Instalações Técnicas
- 4.3 – Equipamentos

## **V - ORGANIZAÇÃO DE UMA UNIDADE TURÍSTICA**

- 5.1 - Recepção / Reservas
- 5.2 - Facturação / Caixa
- 5.3 - Marketing / Vendas
- 5.4 -Contabilidade e Controlo
- 5.5 - Política de Compras
- 5.6 - Apresentação de Resultados
- 5.7 - Caso específico de uma “Unidade Turística de restauração; hotelaria”
- 5.8 – Caso específico de uma “Unidade Turística de animação; viagens; congressos

## **VI - FACTORES DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE**

### 6.1 -Processos de mudança

6.1.1- Gestão em contexto de mudança

6.1.2- Internacionalização

### 6.2 -“Green management”

6.2.2 - Qualidade ambiental das unidades turísticas

6.2.3 - Guia prático de gestão ambiental para Unidades Turísticas

### 6.3 - Gestão da qualidade

6.3.1- Metodologias de “Gestão de Qualidade Total”

6.3.2 -As Normas ISO

## BIBLIOGRAFIA

- ◆ Ai Quintas, Manuel (1998), «Tratado de Hotelaria», Lisboa: INFT
- ◆ Arantes, Nélio (1994), «Sistemas de Gestão Empresarial», São Paulo: Atlas
- ◆ Cardoso, Luís (1995), «Gestão Estratégica das Organizações», Lisboa: Verbo
- ◆ Castelli, Geraldo (2000), «Administração Hoteleira», Caxias do Sul: EDUCS
- ◆ Gray, William e outro, (1990) «Hotel and Motel Management and Operations», New Jersey: Prentice Hall
- ◆ Montejano, Jordi (1996) «Estructura del Mercado Turístico», Madrid: Síntesis
- ◆ Pérez López (1996), «Fundamentos da Direcção de Empresas», Lisboa: AESE
- ◆ Soares Madureira, (1990), «Introdução à Gestão », Lisboa: D. Quixote/ISG
- ◆ Strategor (1993), «Política Geral de Empresa», Lisboa: Dom Quixote
- ◆ O.M.T. (1997), «Human Capital in Tourism Industry of the 21 st Century», Madrid: OMT

Carlos Gabriel Tavares de Lima