



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO	GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO BANCÁRIA	ANO LECTIVO	2012/2013
--------------	----------------------------------------	--------------------	-----------

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

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

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

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	Jorge Manuel Marques Simões	Professor Adjunto
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. Compreender a importância e natureza das operações na banca. Compreender a especificidade das operações de serviços bancários. Utilizar modelos de decisão para ajudar ao desenho de sistemas de produção de serviços. Compreender o papel da produção e da tecnologia na obtenção de vantagens competitivas.

PROGRAMA PREVISTO

- 1- Enquadramento da Gestão da Produção na área dos Serviços
- 2- Contexto Bancário - Evolução do sector
- 3- Processos de Produção: o serviço como um sistema
 - 3.1- Características particulares dos serviços
 - 3.2- Tipos de processos produtivos de serviços
- 4- Estratégia das Operações
 - 4.1- A produção como arma competitiva
 - 4.2- Componentes da estratégia das operações
 - 4.3- Tipos de estratégias
 - 4.4- Eficiência das operações
- 5- Escolha da Tecnologia
 - 5.1- A cadeia de valor
 - 5.2- Modelo M1-M2-M3

