

---

**Ano Letivo** 2021-22

---

**Unidade Curricular** GESTÃO E NEGOCIAÇÃO

---

**Cursos** MARKETING (1.º ciclo)  
TURISMO (1.º ciclo) (\*)  
GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo) (\*)  
GESTÃO - Regime Noturno (1.º ciclo) (\*)  
GESTÃO (1.º ciclo) (\*)

(\*) Curso onde a unidade curricular é opcional

---

**Unidade Orgânica** Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

---

**Código da Unidade Curricular** 15161098

---

**Área Científica** CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

---

**Sigla**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** 340

**Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - 8, 17**  
**ODS (Indicar até 3 objetivos)**

**Línguas de Aprendizagem**

Português

**Modalidade de ensino**

Presencial e/ou à distância.

**Docente Responsável**

Rosária Luísa Gomes Pereira

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Dinis Manuel Correia Caetano	OT; TP	TP1; TP2; TP3; TP4; TP5; OT1; OT2; OT3; OT4; OT5	42TP; 3OT

\* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
3º	S1	42TP; 3OT	140	5

\* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

**Precedências**

Sem precedências

**Conhecimentos Prévios recomendados**

n/a

**Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)**

1. Compreender a gestão de processos e a sua utilidade
2. Definir processos, hierarquizar atividades e tarefas, estabelecendo respetivas interações.
3. Elaborar fluxogramas e outras ferramentas organizacionais
4. Determinar responsabilidades, formas de acompanhamento e controlo
5. Identificar os diferentes tipos de negociação e de negociadores
6. Determinar as principais estratégias e técnicas de negociação
7. Desenvolver alternativas mutuamente vantajosas.
8. Preparar uma negociação;
9. Conduzir uma negociação;
10. Avaliar o processo negocial e preparar uma estratégia de acompanhamento e controlo.

## **Conteúdos programáticos**

### **Capítulo I**

1. Aspetos da gestão de processos e fatores chave de implementação
2. Identificação, descrição e implementação dos processos
3. Dos processos às atividades da organização
4. Responsabilidades, documentação, acompanhamento e avaliação

### **Capítulo II**

1. Modelos de Negociação
2. Elementos fundamentais da negociação
3. Tipologias de negociação
4. Erros negociais
5. Fases da negociação:
  - a) preparação da negociação
  - b) ensaio negocial
  - c) condução da negociação
  - d) follow-up à negociação.
6. Formas de condução da negociação
7. Estilos de negociadores
8. Ética em negociação
9. Mediação e arbitragem
10. Fatores críticos de sucesso em negociação
11. Negociação Internacional

### Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Aulas teórico-práticas articulando a exposição teórica com debate de textos, estudos de caso e resolução de problemas.

Avaliação da UC: Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)

- Avaliação da CAF: - 2 Testes - 60% - Trabalho em grupo 30% - Nota do docente 10%

- **Admissão a exame de época normal: CAF >= 6 valores**

- **Dispensa de exame: CAF >= 12 valores**

- Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.

- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

- O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente.

---

### Bibliografia principal

Com edições suscetíveis de datação posterior.

- Araújo, I. S. G, Garcia, A.A. & Martinez, S. (2016). Gestão de Processos-Melhores Resultados e Excelência Organizacional, Atlas.
- Carvalho, J. (2020). *Negociação*, 6ª ed. Edições Sílabo.
- Fisher, Patton & Ury (2015) *Como conduzir uma negociação?* (Getting to yes), Lua de Papel
- Furtado, J.C., Kipper, L. M & Pradella, S. (2012). *Gestão De Processos: Da Teoria à Prática*. Atlas.
- Sander, P. (2019). *Negociação: tudo o que precisa saber*. Jacarandá Editora.
- Silva, L. C. (2015). *Gestão e melhoria de processos: conceitos, técnicas e ferramentas*, Brasport.
- Tatagiba, N.K. & Bernabeu, F. G. (2013). *Gestão de projetos: a negociação como ferramenta para resolução de conflitos*. *Universitas Gestão* 3(1) - 73-83.

---

**Academic Year** 2021-22

---

**Course unit** MANAGEMENT AND NEGOTIATION

---

**Courses** MARKETING  
TOURISM (\*)  
HOTEL MANAGEMENT (1st cycle) (\*)  
MANAGEMENT - Evening Classes (1.º Ciclo) (\*)  
MANAGEMENT (DAY CLASSES) (\*)

(\*) Optional course unit for this course

---

**Faculty / School** SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** 340

---

**Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives)** 8, 17

---

**Language of instruction** Portuguese

**Teaching/Learning modality**

Classroom-based and/or distance learning

**Coordinating teacher**

Rosária Luísa Gomes Pereira

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Dinis Manuel Correia Caetano	OT; TP	TP1; TP2; TP3; TP4; TP5; OT1; OT2; OT3; OT4; OT5	42TP; 3OT

\* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

**Contact hours**

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	42	0	0	0	0	3	0	140

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

**Pre-requisites**

no pre-requisites

**Prior knowledge and skills**

Not applicable

**The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)**

1. Understand process management and its usefulness
2. Define processes, hierarchize activities and tasks, establishing their interactions.
3. Develop flowcharts and other organizational tools
4. Determine responsibilities, forms of monitoring and controlling
5. Identify the different types of trading and traders
6. Determine the main trading strategies and techniques
7. Develop mutually beneficial alternatives.
8. Prepare a negotiation.
9. Conduct a negotiation.
10. Evaluate the negotiating process and prepare a monitoring and control strategy.

## **Syllabus**

### **Chapter I**

- 1.Aspects of process management and key implementation factors
- 2.Identification, description, and implementation of processes
- 3.From processes to the activities of the organization
- 4.Responsibilities, documentation, monitoring and evaluation

### **Chapter II**

1. Trading Models
2. Key elements of the negotiation
3. Trading typologies
4. Trading errors
5. Negotiation phases:
  - a) preparation of the negotiation
  - b) trade test
  - c) conducting the negotiation
  - d) follow-up to trading.
6. Ways of conducting trading
7. Negotiating styles
8. Ethics in negotiation
9. Mediation and arbitration
10. Critical Success Factors in Trading
11. International Negotiation



### Teaching methodologies (including evaluation)

Theoretical-practical classes articulating the theoretical exposition with discussion of texts, case studies and problem solving.

UC Assessment: CAF Frequency Assessment Component (weight 40%) + Exam (weight 60%)

- CAF evaluation: - 2 Tests - 60% - Group work 30% - Teacher's grade 10%%

- **Admission to normal season examination: CAF >= 6 values**

- **Exam waiver: CAF >= 12 values**

- If it is favorable to the student, the normal season exam score weights with the CAF for the calculation of the admission grade to subsequent exams during the school year of obtaining the CAF.

- In the special time of completion of course or improvement of classification, the result of the exam corresponds to 100% of the grade of the UC.

- The student can use the CAF obtained in the previous school year at the UC, upon prior written request to the teacher.

---

### Main Bibliography

With issues susceptible to later dating.

- Araújo, I. S. G, Garcia, A.A. & Martinez, S. (2016). *Gestão de Processos-Melhores Resultados e Excelência Organizacional*, Atlas.
- Carvalho, J. (2020). *Negociação*, 6ª ed. Edições Sílabo.
- Fisher, Patton & Ury (2015) *Como conduzir uma negociação?* (Getting to yes), Lua de Papel
- Furtado, J.C., Kipper, L. M & Pradella, S. (2012). *Gestão De Processos: Da Teoria à Prática*. Atlas.
- Sander, P. (2019). *Negociação: tudo o que precisa saber*. Jacarandá Editora.
- Silva, L. C. (2015). *Gestão e melhoria de processos: conceitos, técnicas e ferramentas*, Brasport.
- Tatagiba, N.K. & Bernabeu, F. G. (2013). *Gestão de projetos: a negociação como ferramenta para resolução de conflitos*. *Universitas Gestão* 3(1) - 73-83.