

Caracterização do ciclo de estudos.

A1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

A1.a. Descrição da instituição de ensino superior / Entidade instituidora (proposta em associação):

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

A2. Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.):

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

A2.a. Descrição da unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.) (proposta em associação):

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)

A3. Ciclo de estudos:

Gestão de Hotelaria e Turismo

A3. Study cycle:

Hospitality and Tourism Management

A4. Grau:

Mestre

A5. Publicação do plano de estudos em Diário da República (n.º e data):

Deliberação n.º 1380/2011, publicado no Diário da República, 2.ª série n.º 143 de 27 de Julho de 2011

A6. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Gestão Geral

A6. Main scientific area of the study cycle:

Management

A7.1. Classificação da área principal do ciclo de estudos de acordo com a Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março (CNAEF).

340

A7.2. Classificação da área secundária, do ciclo de estudos de acordo com a Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.

811

A7.3. Classificação de outra área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.

812

A8. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

120

A9. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 DL-74/2006):

2 Anos (4 semestres)

A9. Duration of the study cycle (art.º 3 DL-74/2006):

2 years (4 semesters)

A10. Número de vagas aprovado no último ano lectivo:

20

A11. Condições de acesso e ingresso:

Podem candidatar-se ao acesso ao ciclo de estudos conducente ao grau de mestre em Gestão de Hotelaria e Turismo:

a) Titulares do grau de licenciado ou equivalente legal;

b) Titulares de um grau académico superior estrangeiro conferido na sequência de um 1.º ciclo de estudos organizado de acordo com os princípios do Processo de Bolonha por um Estado aderente a este Processo;

c) Titulares de um grau académico superior estrangeiro que seja reconhecido como satisfazendo os objectivos do grau de licenciado pelo órgão científico estatutariamente competente do ISCTE-IUL;

d) Detentores de um currículo escolar, científico ou profissional, que seja reconhecido como atestando capacidade para realização deste ciclo de estudos pelo órgão científico estatutariamente competente do estabelecimento de ensino superior onde pretendem ser admitidos.

A11. Entry Requirements:

To be eligible to apply for the degree of master in Hospitality and Tourism Management, candidates must:

- a) Be holders of a bachelor degree or legal equivalent;
- b) Hold a foreign academic degree granted in sequence of a 1st study cycle organised in accordance with the Bologna Process principles by an adherent state;
- c) Hold a foreign academic degree acknowledged as fulfilling the requirements of the bachelor degree by the statutory and legally competent body within ISCTE-IUL;
- d) Have an especially relevant academic, scientific or professional curriculum, acknowledged as attestable of capacity for the realization of this cycle of studies by the statutory and legally competent body within ISCTE-IUL.

A12. Ramos, opções, perfis...

Pergunta A12

A12. Ramos, opções, perfis, maior/menor ou outras formas de organização de percursos alternativos em que o ciclo de estudos se estrutura (se aplicável):

Não

A12.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ... (se aplicável)

A12.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras formas de organização de percursos alternativos em que o ciclo de estudos se estrutura (se aplicável) / Branches, options, profiles, major/minor, or other forms of organisation of alternative paths compatible with the structure of the study cycle (if applicable)

Opções/Ramos/... (se aplicável):

Options/Branches/... (if applicable):

<sem resposta>

A13. Estrutura curricular

Mapa I - Opção: Dissertação

A13.1. Ciclo de Estudos:

Gestão de Hotelaria e Turismo

A13.1. Study Cycle:

Hospitality and Tourism Management

A13.2. Grau:

Mestre

A13.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)

Opção: Dissertação

A13.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)

Option: Dissertation

A13.4. Áreas científicas e créditos que devem ser reunidos para a obtenção do grau / Scientific areas and credits that must be obtained before a degree is awarded

Área Científica / Scientific Area	Sigla / Acronym	ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS	ECTS Optativos / Optional ECTS*
Gestão Geral	GG/M	78	0
Tecnologia, Produção e Operações	TPO/TPO	12	0
Marketing	Mkt/Mkt	12	0
Recursos Humanos	RH/HR	6	0
Finanças	Fin/Fin	6	0
Gestão Geral-Tecnologia, Produção e Operações-Marketing-Recursos Humanos-Finanças-Contabilidade-Estatística e Análise de Dados	GG-TPO-Mkt-RH-Fin-Cont-EAD	0	6
(6 Items)		114	6

Mapa I - Opção: Trabalho de Projecto

A13.1. Ciclo de Estudos:
Gestão de Hotelaria e Turismo

A13.1. Study Cycle:
Hospitality and Tourism Management

A13.2. Grau:
Mestre

A13.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)
Opção: Trabalho de Projecto

A13.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)
Option: Work Project

A13.4. Áreas científicas e créditos que devem ser reunidos para a obtenção do grau / Scientific areas and credits that must be obtained before a degree is awarded

Área Científica / Scientific Area	Sigla / Acronym	ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS	ECTS Optativos / Optional ECTS*
Gestão Geral	GG/M	66	0
Tecnologia, Produção e Operações	TPO/TPO	12	0
Marketing	Mkt/Mkt	12	0
Recursos Humanos	RH/HR	6	0
Finanças	Fin/Fin	6	0
Gestão Geral-Tecnologia, Produção e Operações-Marketing- Recursos Humanos- Finanças-Contabilidade-Estatística e Análise de Dados	GG-TPO-Mkt-RH- Fin-Cont-EAD	0	18
(6 Items)		102	18

A14. Plano de estudos

Mapa II - - 1º ano - Opção: Dissertação

A14.1. Ciclo de Estudos:
Gestão de Hotelaria e Turismo

A14.1. Study Cycle:
Hospitality and Tourism Management

A14.2. Grau:
Mestre

A14.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)
<sem resposta>

A14.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)
<no answer>

A14.4. Ano/semestre/trimestre curricular:
1º ano - Opção: Dissertação

A14.4. Curricular year/semester/trimester:
1st year - Option: Dissertation

A14.5. Plano de estudos / Study plan

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Gestão de Serviço a Clientes / Guest Service Management	Mkt / Mkt	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria / Critical Issues in Hospitality Human Resources	RH / HR	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo / Strategic Marketing in Hospitality and Tourism	Mkt / Mkt	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Gestão de Operações de Alojamento / Management of Lodging Operations	TPO / TPO	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory

Gestão de Turismo Internacional / International Tourism Management	GG / M	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Finanças Empresariais em Hotelaria e Turismo / Financial Analysis of Hospitality Enterprises	Fin / Fin	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Gestão de Operações F&B / Management of Foodservice Operations	TPO / TPO	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Temas Estratégicos em Hotelaria e Turismo / Hospitality Tourism Strategic Issues (Capstone Course)	GG / M	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo / Research Methods in Hospitality and Tourism	GG / M	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Optativa 1 / Elective 1	GG-TPO-Mkt-RH- Fin-Cont-EAD	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Optativa – Tempo médio de contacto / Optional - Medium contact hours

(10 Items)

Mapa II - - 2º ano - Opção Dissertação

A14.1. Ciclo de Estudos:

Gestão de Hotelaria e Turismo

A14.1. Study Cycle:

Hospitality and Tourism Management

A14.2. Grau:

Mestre

A14.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)

<sem resposta>

A14.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)

<no answer>

A14.4. Ano/semestre/trimestre curricular:

2º ano - Opção Dissertação

A14.4. Curricular year/semester/trimester:

2nd year - Option: Dissertation

A14.5. Plano de estudos / Study plan

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Dissertação em Gestão de Hotelaria e Turismo / Master Dissertation in Hospitality and Tourism Management	GG / M	Annual / Annual	1500	28 (S=24; OT=4)	60	Obrigatória / Mandatory

(1 Item)

Mapa II - - 2º ano - Opção: Trabalho de Projecto

A14.1. Ciclo de Estudos:

Gestão de Hotelaria e Turismo

A14.1. Study Cycle:

Hospitality and Tourism Management

A14.2. Grau:

Mestre

A14.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)

<sem resposta>

A14.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)

<no answer>

A14.4. Ano/semestre/trimestre curricular:
2º ano - Opção: Trabalho de Projecto

A14.4. Curricular year/semester/trimester:
2nd year - Option: Work Project

A14.5. Plano de estudos / Study plan

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Optativa 2 / Elective 2	GG-TPO-Mkt-RH-Fin-Cont-EAD	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Optativa – Tempo médio de contacto / Optional - Medium contact hours
Optativa 3 / Elective 3	GG-TPO-Mkt-RH-Fin-Cont-EAD	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Optativa – Tempo médio de contacto / Optional - Medium contact hours
Trabalho de projecto em Gestão de Hotelaria e Turismo / Work Project in Hospitality and Tourism Management (3 Items)	GG / M	Anual / Annual	1200	28 (S=24; OT=4)	48	Obrigatória / Mandatory

Mapa II - - 1º ano - Opção: Trabalho de Projecto

A14.1. Ciclo de Estudos:
Gestão de Hotelaria e Turismo

A14.1. Study Cycle:
Hospitality and Tourism Management

A14.2. Grau:
Mestre

A14.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)
<sem resposta>

A14.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)
<no answer>

A14.4. Ano/semestre/trimestre curricular:
1º ano - Opção: Trabalho de Projecto

A14.4. Curricular year/semester/trimester:
1st year - Option: Work Project

A14.5. Plano de estudos / Study plan

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Gestão de Serviço a Clientes / Guest Service Management	Mkt / Mkt	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria / Critical Issues in Hospitality Human Resources	RH/HR	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo / Strategic Marketing in Hospitality and Tourism	Mkt / Mkt	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Gestão de Operações de Alojamento / Management of Lodging Operations	TPO / TPO	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Gestão de Turismo Internacional / International Tourism Management	GG / M	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Finanças Empresariais em Hotelaria e Turismo / Financial Analysis of Hospitality Enterprises	Fin / Fin	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Gestão de Operações F&B / Management of Foodservice Operations	TPO / TPO	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Temas Estratégicos em Hotelaria e Turismo / Hospitality Tourism Strategic Issues (Capstone Course)	GG / M	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory

Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo / Research Methods in Hospitality and Tourism	GG / M	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Obrigatória / Mandatory
Optativa 1/ Elective 1	GG-TPO-Mkt-RH-Fin-Cont-EAD	Outro / other	150	45 (TP=45)	6	Optativa – Tempo médio de contacto / Optional - Medium contact hours

(10 Items)

Perguntas A15 a A16

A15. Regime de funcionamento:

Pós Laboral

A15.1. Se outro, especifique:

<sem resposta>

A15.1. If other, specify:

<no answer>

A16. Docente(s) responsável(eis) pela coordenação do ciclo de estudos (a(s) respectiva(s) Ficha(s) Curricular(es) deve(m) ser apresentada(s) no Mapa VIII)

Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita

A17. Estágios e Períodos de Formação em Serviço

A17.1. Indicação dos locais de estágio e/ou formação em serviço

Mapa III - Protocolos de Cooperação

Mapa IV. Mapas de distribuição de estudantes

A17.2. Mapa IV. Plano de distribuição dos estudantes pelos locais de estágio.(PDF, máx. 100kB)

Documento com o planeamento da distribuição dos estudantes pelos locais de formação em serviço demonstrando a adequação dos recursos disponíveis.

<sem resposta>

A17.3. Recursos próprios da instituição para acompanhamento efectivo dos seus estudantes no período de estágio e/ou formação em serviço.

A17.3. Indicação dos recursos próprios da instituição para o acompanhamento efectivo dos seus estudantes nos estágios e períodos de formação em serviço.

<sem resposta>

A17.3. Indication of the institution's own resources to effectively follow its students during the in-service training periods.

<no answer>

A17.4. Orientadores cooperantes

A17.4.1. Normas para a avaliação e selecção dos elementos das instituições de estágio responsáveis por acompanhar os estudantes (PDF, máx. 100kB).

A17.4.1. Normas para a avaliação e selecção dos elementos das instituições de estágio responsáveis por acompanhar os estudantes (PDF, máx. 100kB)

Documento com os mecanismos de avaliação e selecção dos monitores de estágio e formação em serviço, negociados entre a instituição de ensino e as instituições de formação em serviço.

<sem resposta>

Mapa V. Orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço (para ciclos de estudos de formação de professores).

Mapa V. Orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço (para ciclo de estudos de formação de professores) / Map V. External supervisors responsible for following the students' activities (only for teacher training study cycles)

Nome / Name	Instituição ou estabelecimento a que pertence / Institution	Categoria Profissional / Professional Title	Habilitação Profissional / Professional Qualifications	Nº de anos de serviço / No of working years
-------------	-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------

Pergunta A18 e A19

A18. Observações:

Razões para a escolha do MGHT na ISCTE Business School

- 1. Tirar pleno partido e tornar-se um profissional bem sucedido numa das indústrias de maior crescimento a nível mundial.*
- 2. Participar num programa desenvolvido por uma escola europeia líder em Gestão, em colaboração com uma das melhores escolas americanas na área da Hotelaria, a Rosen College of Hospitality Management da University of Central Florida.*
- 3. Beneficiar de uma especialização em Gestão e Hotelaria agregada a uma perspectiva internacional.*
- 4. Frequentar, conforme a intenção do aluno e a aceitação por parte da instituição de ensino, um programa de dupla certificação (IBS e Rosen College), que é composto por um ano em cada uma das escolas, desfrutando dos ambientes profícuos de Lisboa e Orlando, na Florida. Os estudantes beneficiarão da rede de contactos de ambas as escolas e das suas ligações à indústria da Hotelaria e do Turismo.*
- 5. Obter uma experiência internacional intensiva ao fazer parte de um programa com alunos de diferentes nacionalidades e com o corpo docente internacional da IBS e do Rosen College, assim como docentes convidados.*
- 6. Fazer parte de um programa empresarial emocionante, que inclui workshops com os líderes proeminentes da área do Turismo e da Hotelaria e com empreendedores, bem como fazer pesquisa de campo e descobrir projectos inovadores da indústria. Tal permite que os nossos estudantes ganhem uma visão sobre a realidade da indústria, sobre as tendências e sobre as diferentes perspectivas acerca da indústria contemporânea da hotelaria.*
- 7. Desenvolver competências pessoais essenciais ao mundo empresarial dos dias de hoje. A IBS dá uma particular importância ao desenvolvimento pessoal de cada estudante e disponibiliza um programa paralelo que explora e desenvolve comportamento, atitude e competências pessoais. Este programa não serve apenas para preparar melhor os estudantes para liderar, mas para os tornar mais ávidos de sucesso, capazes de inovar e de aceitar a mudança.*
- 8. Tomar partido de um gabinete de Career Services diligente que irá ajudar, apoiar e preparar cada estudante no desenvolvimento de uma carreira de sucesso nesta indústria dinâmica.*
- 9. Adaptar o seu percurso académico à profissão que escolheram. Os estudantes podem escolher entre um projecto final orientado para o mundo profissional, através da análise profunda dos problemas efectivos do sector, ou uma dissertação mais académica, contribuindo, através de pesquisa, para o desenvolvimento da indústria.*

A18. Observations:

Why choose the MHTM at ISCTE Business School

- 1. To fully take advantage of and become a successful player in one of the fastest growing industries in the world.*
- 2. To engage in a unique programme collaboratively developed by a leading European Business School with one of the top American Hospitality Schools, the Rosen College of Hospitality Management at the University of Central Florida.*
- 3. To benefit from management and hospitality expertise combined with an international vision.*
- 4. To attend, if desired and accepted into, a double degree programme (from IBS and the Rosen College), consisting of a year-long stay in each of the Schools and enjoying the vibrant environments of Lisbon and Orlando, Florida. Students will benefit from the network of both Schools and their links with the Hospitality and Tourism industry.*
- 5. To gain intensive international exposure by enrolling in a programme with students of different nationalities and with the international faculties of IBS and the Rosen College as well as invited speakers.*
- 6. To experience an exciting business agenda, offering workshops with prominent Tourism and Hospitality Business leaders and entrepreneurs as well as field research, discovering innovative industry projects. This gives our students a headstart in the reality, trends and perspectives of the contemporary hospitality industry.*
- 7. To develop the personal skills that are essential in today's business world. IBS places a great deal of emphasis in the personal development of each student and a parallel programme is offered that explores and develops behavior, attitude, and personal skills. This focus is designed, not only to make students better prepared to lead people, but to make them more eager and able to foster innovation and embrace change.*
- 8. To make use of an active Careers Service that will help, support and prepare each student to develop a successful career in this dynamic industry.*
- 9. To tailor their course to fit the career of their choice. Students can choose between final projects that are either professionally orientated, analyzing in-depth, real problems effecting the industry, or a more academic dissertation contributing, through research, to the development of the industry.*

A19. Participação de um estudante na comissão de avaliação externa

A Instituição põe objecções à participação de um estudante na comissão de avaliação externa?

Não

1. Objectivos gerais do ciclo de estudos

1.1. Objectivos gerais definidos para o ciclo de estudos.

O Mestrado de Gestão em Hotelaria e Turismo apresenta-se como uma opção de continuidade de estudos para todos os licenciados em cursos nas áreas de gestão, de turismo ou com formação afim e tem como objectivos gerais:

- Aprofundar o conhecimento dos temas nucleares das ciências de gestão aplicados a hotelaria e turismo;*
- Desenvolver competências especializadas em temas convergentes, com interesses e expectativas profissionais dos estudantes, que contribuam para o desenvolvimento de um projecto de investigação aplicada;*
- Dotar os alunos com metodologias, procedimentos e técnicas de investigação que lhes permitam desenvolver o seu projecto de investigação com um elevado grau de autonomia.*

1.1. Study cycle's generic objectives.

The Master in Hospitality and Tourism Management is presented as an option to continue studies for all graduates in management, tourism and other courses in related areas, and contains the following overall objectives:

- To improve knowledge of the core topics in management sciences applied to hospitality and tourism;
- To develop expertise in cross-cutting themes, in the interests and professional expectations of students, which contribute to the development of an applied research project;
- To provide students with methods, procedures and investigation techniques that enable them to develop their research project with a high degree of autonomy.

1.2. Coerência dos objectivos definidos com a missão e a estratégia da instituição.

Os objectivos gerais definidos estão alinhados e são coerentes com a declaração de missão da IBS, a qual deriva e está estreitamente ligada à do ISCTE-IUL, no que respeita à produção, transmissão e transferência de conhecimento científico de acordo com os mais altos padrões internacionais, tendo em vista contribuir para a aprendizagem ao longo da vida e proporcionar valor económico, social e cultural à sociedade.

1.2. Coherence of the study cycle's objectives and the institution's mission and strategy.

The defined general objectives are aligned and are consistent with the mission statement of IBS, which derives from and is closely linked to the mission statement of ISCTE-IUL, regarding the production, transmission and transfer of scientific knowledge according to the highest international standards, in order to contribute to lifelong learning and provide economic, social and cultural value to society.

1.3. Meios de divulgação dos objectivos aos docentes e aos estudantes envolvidos no ciclo de estudos.

Existe um conjunto diversificado de meios e práticas de divulgação dos objectivos aos docentes e aos estudantes, dos quais se destacam: (i) A sessão de apresentação de temas que constituem áreas de investigação nas quais os docentes que participaram neste ciclo de estudos têm interesses de investigação; (ii) reunião geral de docentes da IBS, normalmente realizada em Novembro; (iii) Reuniões periódicas com as direcções dos ciclos de estudos; (iv) Brochura e informação relevante no site da IBS: <http://ibs.iscte.pt/>; bem como naquele do ISCTE-IUL: <http://www.iscte-iul.pt/>; (v) nas brochuras de divulgação dos ciclos de estudos.

1.3. Means by which the students and teachers involved in the study cycle are informed of its objectives.

There is a diverse set of means and disclosure practices of the objectives to teachers and students, among which are: (i) The presentation session of themes that constitute research areas in which teachers who participated in this cycle of studies have research interests; (ii) general meeting of IBS teaching staff, usually held in November; (iii) periodic meetings with the courses' directorates; (iv) Brochure and relevant information on the IBS website: <http://ibs.iscte.pt/>; and at ISCTE-IUL website: <http://www.iscte-iul.pt/>; (v) the study cycles' disclosure brochures.

2. Organização Interna e Mecanismos de Garantia da Qualidade

2.1 Organização Interna

2.1.1. Descrição da estrutura organizacional responsável pelo ciclo de estudo, incluindo a sua aprovação, a revisão e actualização dos conteúdos programáticos e a distribuição do serviço docente.

O conselho científico (CC) é o órgão de coordenação central das atividades científicas e dos processos relativos à carreira docente e de investigação. Delibera sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Reitor; pronuncia-se sobre a criação e alteração de ciclos de estudos e aprova os planos de estudos dos ciclos de estudos ministrados, bem como as disposições sobre transições curriculares. Intervém neste processo Diretor de Dep.-CC do Dep -CC da Escola -Comissão Análise Curricular –CC -Reitor. A criação e alteração de cursos é regulamentada por despacho reitoral com os referenciais a considerar, as competências dos diferentes órgãos e os elementos que devem constar da instrução dos processos, cuja aprovação é precedida por parecer positivo da CAC a qual assegura a conformidade dos planos de estudo dos cursos aos padrões de garantia da qualidade, às normas das entidades reguladoras e à política e estratégia para a qualidade e a sustentabilidade institucional

2.1.1. Description of the organisational structure responsible for the study cycle, including its approval, the syllabus revision and updating, and the allocation of academic service.

The scientific council (CC) is the central coordinating body of scientific activities and processes relating to the teaching career and to research. This body decides on the distribution of teaching activities, and is subject to the approval of the Rector; decides on the creation and modification of study cycles and approves the curricula of the courses offered, as well as the provisions on curricular transitions. This process includes: Dept.'s Director – Dept.'s CC – School's CC – Curricular Review Committee –CC–Rector. The creation and modification of courses is governed by Rector's order, which includes the references to take into account, the responsibilities of the different bodies and the elements to be included in the trial processes, whose approval is preceded by a positive opinion of the CAC, who ensures compliance of curricula to the standards of quality assurance, to the rules of regulatory entities and to the policy and strategy for quality and institutional sustainability.

2.1.2. Forma de assegurar a participação activa de docentes e estudantes nos processos de tomada de decisão que afectam o processo de ensino/aprendizagem e a sua qualidade.

A participação de docentes e estudantes realiza-se através de reuniões semestrais de conselho de ano, avaliações intercalares e inquéritos finais de UC e de curso. Nas reuniões de conselho de ano participam os representantes de alunos e os coordenadores das UC; com o objectivo de definir e aprovar o calendário de avaliação de cada UC e analisar eventuais problemas. A avaliação intercalar a meio do semestre, possibilita que em tempo útil as opiniões dos alunos sejam consideradas pelos docentes na melhoria do processo de ensino e aprendizagem. Os alunos reúnem para identificar os "Pontos Fortes e a Melhorar" de cada UC e posteriormente é realizado um novo conselho de ano para análise das opiniões dos alunos e decisão sobre medidas a implementar. No fim de cada semestre realiza-se um inquérito que visa auscultar a opinião dos estudantes sobre a qualidade pedagógica, e o Coordenador de cada UC reúne com os docentes para analisar o desenrolar da UC e completam o relatório de UC

2.1.2. Means to ensure the active participation of academic staff and students in decision-making processes that have an influence on the teaching/learning process, including its quality.

The participation of teachers and students takes place via six-monthly meetings of the year council, mid-term and final surveys for CU and for the course. The year council meetings are attended by student representatives and CU coordinators, with the aim to define and approve

the evaluation timetable of each CU, and analyze possible problems. The mid-term evaluation through the semester allows the students' opinions to be timely considered by teachers, in order to improve teaching and learning. Students are gathered to identify the "Strengths and the Improvement Proposals" in each CU, and is subsequently carried out a new year council to analyse the students' opinions and to decide on measures to be implemented. At the end of each semester, there will be a survey that aims to gauge the opinion of students about the quality of teaching, and each CU Coordinator meets with teachers to examine the development of the CU and to complete the CU report.

2.2. Garantia da Qualidade

2.2.1. Estruturas e mecanismos de garantia da qualidade para o ciclo de estudos.

A monitorização da qualidade do ensino segue uma abordagem multinível que procura articular as avaliações efetuadas para produzir relatórios anuais de autoavaliação, propostas de melhoria e acompanhamento que contribuam para a sua melhoria contínua. Este processo contempla os seguintes níveis sucessivos de avaliação: UC, Curso, Unidade Orgânica e ISCTE-IUL. Estes relatórios orientam-se pelos termos de referência do Manual da Qualidade e incluem uma síntese dos pontos fortes e fracos e propostas de melhoria a implementar no ano seguinte, com a respectiva calendarização e efeitos esperados para ser possível efetuar a sua monitorização. O Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade (GEAPQ) proporciona o apoio técnico e logístico previsto nas suas competências, competindo à Direção de Sistemas de Informação garantir a produção e disponibilização online da maior parte da informação. É produzido um relatório semestral por UC e para cada ciclo de estudos um relatório anual

2.2.1. Quality assurance structures and mechanisms for the study cycle.

Monitoring the quality of education follows a multilevel approach that seeks to articulate the conducted evaluations to produce the annual self-assessment reports, and monitoring and improvement proposals that contribute to its continuous enhancement. This process includes the following successive levels of evaluation: CU, Course, Organic Unit and ISCTE-IUL. These reports are guided by the terms of reference within the Quality Manual, and include a summary of the strengths and weaknesses, as well as suggestions for improvements to be implemented in the following year, with their timing and expected effects, in order to carry out their monitoring. The Office of Research, Evaluation, Planning and Quality (GEAPQ) provides technical and logistical support, as defined by its competences, and the Directorate of Information Systems ensures production and online availability for most of the information. A biannual report is produced for each CU, and an annual report for each study cycle.

2.2.2. Indicação do responsável pela implementação dos mecanismos de garantia da qualidade e sua função na instituição.

O modelo organizacional do sistema de garantia da qualidade (SIGQ) do ISCTE-IUL inclui a Comissão de Garantia da Qualidade (CGQ), o Conselho Consultivo de Garantia da Qualidade, um Painel de stakeholders externos, a Comissão de Análise Curricular e o GEAPQ. A CGQ é presidida por um Vice-Reitor ou Pró-Reitor para a qualidade e integra um Coordenador Executivo do SIGQ responsável por gerir a implementação e monitorização do SIGQ. São também membros da CGQ os: Presidentes dos Conselhos Científico e Pedagógico, Diretores de Escolas, Representantes dos alunos, Administrador e Diretor Coordenador. A CGQ é responsável por: propor ao Reitor os objectivos estratégicos para a qualidade; estabelecer os procedimentos e planos de atividades para a concretização e monitorização do SIGQ; assegurar o ajustamento do SIGQ às normas legais e critérios das entidades reguladoras; aprovar a proposta de relatório de auto-avaliação institucional; rever o Manual da Qualidade

2.2.2. Responsible person for the quality assurance mechanisms and position in the institution.

The organizational model of the system of quality assurance (SIGQ) at ISCTE-IUL includes the Commission for Quality Assurance (CGQ), the Advisory Council for Quality Assurance, a panel of external stakeholders, the Curricular Review Committee and the GEAPQ. The CGQ is headed by a Vice Rector or Pro Rector for quality and includes an SIGQ executive coordinator, who is responsible for managing the implementation and monitoring of SIGQ. The following are also members of the CGQ: Presidents of the Scientific and Pedagogic Councils, School Principals, Students' Representatives, Administrator and Chief Coordinator. The CQC is responsible for: proposing the strategic objectives for the quality to the Rector, establishing procedures and activity plans for the implementation and monitoring of SIGQ; ensuring SIGQ adjustment to legal standards and criteria of the regulatory entities; approving the draft of the institutional self-evaluation report; review the Quality Manual.

2.2.3. Procedimentos para a recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica do ciclo de estudos.

A garantia da qualidade do ensino/aprendizagem assenta na elaboração dos relatórios sequenciais de autoavaliação já referidos. Posteriormente o presidente da CGQ e o GEAPQ elaboram um relatório síntese do ensino e o plano global de ação para a melhoria da qualidade do ensino no ISCTE-IUL. A CGQ faz uma análise sobre o grau de prossecução dos objectivos definidos para a qualidade do ensino e um parecer sobre o funcionamento do sistema interno de garantia da qualidade do ensino, bem como um plano global de melhoria. A CGQ aprecia o relatório de autoavaliação e são propostos ao Reitor a aprovação dos programas de promoção da qualidade e a alocação dos meios necessários, bem como a aprovação do relatório de autoavaliação. Para além destes procedimentos de recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica do ciclo de estudos, existem outros já referidos anteriormente como a avaliação intercalar e os inquéritos semestrais de monitorização da qualidade do ensino

2.2.3. Procedures for the collection of information, monitoring and periodic assessment of the study cycle.

Quality assurance in teaching/learning is based on the elaboration of the above-mentioned sequential self-assessment reports. Then, the president of the CQC and the GEAPQ prepare a synthesis report of teaching and the global plan of action to improve the quality of teaching at ISCTE-IUL. The CGQ analyses the progress degree of the objectives set for the quality of teaching and an opinion on the functioning of the internal system of quality assurance in teaching, as well as a comprehensive plan for improvement. The CGQ examines the self-assessment report and the approval of programs to promote quality and allocation of necessary resources is proposed to the Rector, as well as the adoption of the self-assessment report. In addition to these procedures for collecting information, monitoring and periodically evaluating the course, there are others already mentioned such as the mid-term and semi-annual surveys to monitor the quality of teaching.

2.2.4. Ligação facultativa para o Manual da Qualidade

<http://goo.gl/Tbqhf>

2.2.5. Discussão e utilização dos resultados das avaliações do ciclo de estudos na definição de acções de melhoria.

A monitorização da qualidade do ensino realiza-se de acordo com uma abordagem multinível (UC, Curso, Unidade Orgânica e ISCTE-IUL) e procura articular as avaliações efetuadas de modo a produzir relatórios anuais de autoavaliação que contribuam para a sua melhoria contínua. Na avaliação intercalar são analisados os problemas detectados e apresentadas sugestões de melhoria específicas para o período seguinte. Com base nos resultados do inquérito de monitorização pedagógica é produzida uma sistematização dos resultados. Os que se afastem significativamente dos objectivos e metas traçados são considerados como não satisfatórios e referenciados para melhoria, sendo

então desencadeados procedimentos que podem incluir a necessidade de os docentes fazerem formação em áreas de desenvolvimento pedagógico relevantes, a realização de uma auditoria pedagógica à UC para uma análise mais profunda da situação e a aplicação de soluções efetivas de melhoria.

2.2.5. Discussion and use of study cycle's evaluation results to define improvement actions.

Monitoring the quality of teaching is carried out according to a multilevel approach (CU, Course, Organic Unit and ISCTE-IUL) and seeks to articulate the tests conducted so as to produce the annual self-assessment reports that contribute to its continuous improvement. In the mid-term review, there is the discussion of the problems detected and specific improvement suggestions for the following period. Based on the results of the monitoring teaching survey, a systematization of the results is produced. The results that are significantly deviated from the objectives and targets are considered as unsatisfactory and referenced for improvement, and then some procedures are triggered that may include the need for teachers to be trained in relevant pedagogical development areas, or to a pedagogical audit to the CU to perform a deeper analysis of the situation and implementing effective solutions for improvement.

2.2.6. Outras vias de avaliação/acreditação nos últimos 5 anos.

Não se aplica

2.2.6. Other forms of assessment/accreditation in the last 5 years.

Not applicable

3. Recursos Materiais e Parcerias

3.1 Recursos materiais

3.1.1 Instalações físicas afectas e/ou utilizadas pelo ciclo de estudos (espaços lectivos, bibliotecas, laboratórios, salas de computadores, etc.).

Mapa VI. Instalações físicas / Mapa V. Spaces

Tipo de Espaço / Type of space	Área / Area (m2)
56 Salas de aula (2743 lugares sentados)	3212.9
56 salas de aula com 1 PC com acesso rede de dados e projector (2743 lugares sentados)	3212.9
Área total com acesso Wireless	6173.9
13 laboratórios de informática (307 lugares sentados)	702.7
2 anfiteatros com 122 lugares cada um	260
1 anfiteatro com 200 lugares	365
1 anfiteatro com 248 lugares	230
1 anfiteatro com 204 lugares	187.9
1 anfiteatro com 168 lugares	187.9
2 anfiteatros com 192 lugares cada um	333.8
1 grande auditório com 497 lugares	1189.6
3 auditórios planos com 50 lugares cada um	329.2
1 auditório plano com 70 lugares	150
Biblioteca (234 lugares sentados)	1733
Sala Estudo Geral (120 lugares sentados)	490
Sala Estudo em grupo (207 lugares sentados)	203
Salas de investigação (104 lugares sentados)	373.3
Gabinetes de Investigadores (26 lugares sentados)	186.4
Laboratórios de Investigação (174 lugares sentados)	849.5
Centros de investigação	1056.8
Espaço de exposições	372.8
Sala Polivalente (Impressões, reprografia, apoio informático e logístico)	125
Cantina	375
Restaurante e bares	758.5
8 Salas de reuniões com 96 lugares sentados	193.2
Residência Universitária (alunos e docentes deslocados)	6580
Gabinete de Apoio ao aluno	30
Parques de estacionamento	7600

3.1.2 Principais equipamentos e materiais afectos e/ou utilizados pelo ciclo de estudos (equipamentos didácticos e científicos, materiais e TICs).

Mapa VII. Equipamentos e materiais / Map VII. Equipments and materials

Equipamentos e materiais / Equipment and materials	Número / Number
Número de computadores existentes nos laboratórios de informática	405
Número de computadores existentes na biblioteca	61
Número de computadores existentes nas salas de estudo	13
Impressoras: Sala polivalente, biblioteca e residência	11

3.2 Parcerias

3.2.1 Eventuais parcerias internacionais estabelecidas no âmbito do ciclo de estudos.

Para além da University of Central Florida, Orlando (Estados Unidos da América) conducente a duplo grau, temos parcerias com outras universidades no âmbito Erasmus da frequência de UCs, nomeadamente:
Europa – FH Krems University of Applied Science (Austria), La Rochelle Business School (France)
Asia – University of Macau (China), Mahidol University (Thailand)

3.2.1 International partnerships within the study cycle.

In addition to the University of Central Florida, Orlando (United States of America) leading to double degree, there are partnerships with other universities within the Erasmus frequency of CU, including:
Europe - FH Krems University of Applied Science (Austria), La Rochelle Business School (France)
Asia - University of Macau (China), Mahidol University (Thailand)

3.2.2 Colaborações com outros ciclos de estudos, bem como com outras instituições de ensino superior nacionais.

Há colaboração com outras instituições de ensino superior nacionais mediante a integração de vários docentes externos no corpo de docência do programa do mestrado.

3.2.2 Collaboration with other study cycles of the same or other institutions of the national higher education system.

There is collaboration with other national institutions of higher education through the integration of a compound body of external teaching staff within the master's programme.

3.2.3 Procedimentos definidos para promover a cooperação interinstitucional no ciclo de estudos.

Reuniões periódicas semestrais com todos os directores de mestrado, promovidas pelo Director da IBS, nas quais se definem os contactos a efectuar ao nível da cooperação interinstitucional.

3.2.3 Procedures to promote inter-institutional cooperation within the study cycle.

Periodic meetings, in a semi-annual basis, with all master directors, promoted by the Director of IBS, in which are defined the contacts to be made to inter-institutional cooperation.

3.2.4 Práticas de relacionamento do ciclo de estudos com o tecido empresarial e o sector público.

Há contactos com empresas no âmbito de uma série de visitas de estudo organizadas durante o ano lectivo. São também convidados docentes para abordarem temas específicos deste ciclo de estudos e que por norma desempenham funções de alto nível no mundo empresarial ou empresas de consultoria reputadas. Existem igualmente contactos com empresas para o desenvolvimento do Projecto/Dissertação. Existe um serviço denominado de Career Services que constitui um meio de relacionamento com o tecido empresarial via acordos e protocolos de colaboração. O curso tem acordos com o Turismo de Portugal, Grupo André Jordan e Fundação Calouste Gulbenkian. Miguel Júdice (Associação de Hotéis de Portugal e Grupo Lágrimas) e André Jordan pertencem ao Advisory Board do programa.

3.2.4 Relationship of the study cycle with business network and the public sector.

There are contacts with companies under a series of study visits organized during the school year. There are invited teachers to address specific themes within the study cycle and who normally play high-level functions in the business world or reputable consulting companies. There are also contacts with companies to develop the Project/Dissertation. There is a service called Career Services which is a means of relationship with the business world through agreements and cooperation protocols. The course has agreements with Turismo de Portugal, André Jordan Group and Calouste Gulbenkian Foundation. Miguel Júdice (Hotel Association of Portugal and Lágrimas Group) and André Jordan belong to the programme's Advisory Board.

4. Pessoal Docente e Não Docente

4.1. Pessoal Docente

4.1.1. Fichas curriculares

Mapa VIII - Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

<sem resposta>

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Catedrático ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Bernardo Xavier Alabaça

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Bernardo Xavier Alabaça

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

Direcção Geral do Tesouro e Finanças

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Carlos Miguel López Leiria Pinto

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Carlos Miguel López Leiria Pinto

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

Banco EuroHypo em Portugal

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

Banco EuroHypo em Portugal

4.1.1.4. Categoria:

Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Eduardo Batista Correia

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Eduardo Batista Correia

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

<sem resposta>

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - João Ricardo Paulo Marques Guerreiro

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

João Ricardo Paulo Marques Guerreiro

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

<sem resposta>

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Assistente convidado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

10

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - António Jorge Costa

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

António Jorge Costa

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

IPDT - Instituto de Turismo

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

IPDT - Instituto de Turismo

4.1.1.4. Categoria:

Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Luís Alberto Araújo Bernardino

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Luís Alberto Araújo Bernardino

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

<sem resposta>

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Nelson Jorge Campos Ramalho

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Nelson Jorge Campos Ramalho

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

<sem resposta>

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:
Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):
100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:
[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Nuno Manuel Oliveira dos Santos

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):
Nuno Manuel Oliveira dos Santos

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):
Turismo de Portugal, I.P

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):
Turismo de Portugal, I.P

4.1.1.4. Categoria:
Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):
5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:
[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Paul D. Rompf

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):
Paul D. Rompf

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):
Rosen College of Hospitality Management

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):
Rosen College of Hospitality Management

4.1.1.4. Categoria:
Professor Associado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):
100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:
[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):
Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

4.1.1.4. Categoria:
Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):
5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:
[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Pedro Quelhas Brito

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Pedro Quelhas Brito

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

Universidade do Porto

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

Faculdade de Economia

4.1.1.4. Categoria:

Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

10

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

<sem resposta>

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Associado convidado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

29

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Virgínia Maria Trigo

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Virgínia Maria Trigo

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

<sem resposta>

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Associado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - H.G. Parsa

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

H.G. Parsa

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

University of Central Florida

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

4.1.1.4. Categoria:

Professor Associado convidado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Youcheng Wang

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Youcheng Wang

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

University of Central Florida

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

College of Hospitality Management

4.1.1.4. Categoria:

Professor Associado convidado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Dana Tesone

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Dana Tesone

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

University of Central Florida

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

College of Hospitality Management

4.1.1.4. Categoria:

Professor Associado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Wilfried Iskat

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Wilfried Iskat

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

University of Central Florida

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

College of Hospitality Management

4.1.1.4. Categoria:

Professor Associado ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

Mostrar dados da Ficha Curricular

Mapa VIII - Vitor Manuel Cadete Ambrósio

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Vitor Manuel Cadete Ambrósio

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Mapa VIII - Sérgio Palma Brito

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):

Sérgio Palma Brito

4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):

Consultor (Turismo)

4.1.1.3 Unidade Orgânica (preencher apenas quando diferente da unidade orgânica mencionada em A2.):

Consultor (Turismo)

4.1.1.4. Categoria:

Professor Auxiliar ou equivalente

4.1.1.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):

5

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

4.1.2 Equipa docente do ciclo de estudos (preenchimento automático após submissão do guião)

4.1.2. Equipa docente do ciclo de estudos / Study cycle's academic staff

Nome / Name	Grau / Degree	Área científica / Scientific Area	Regime de tempo / Employment link	Informação/ Information
Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita	Doutor	Marketing	100	Ficha submetida
Bernardo Xavier Alabaça	Licenciado	Engenharia e Gestão Industrial	5	Ficha submetida
Carlos Miguel López Leiria Pinto	Licenciado	Engenharia Civil (pré-Bolonha; 5 anos)	5	Ficha submetida
Eduardo Batista Correia	Doutor	Ciências Empresariais	100	Ficha submetida
João Ricardo Paulo Marques Guerreiro	Mestre	Tecnologias da Informação	10	Ficha submetida
António Jorge Costa	Doutor	Strategic Tourism Planning	5	Ficha submetida
Luís Alberto Araújo Bernardino	Doutor	Management	5	Ficha submetida
Nelson Jorge Campos Ramalho	Doutor	Psicologia Social e das Organizações	100	Ficha submetida
Nuno Manuel Oliveira dos Santos	Licenciado	Economics	5	Ficha submetida
Paul D. Rompf	Doutor	Philosophy in Business Administration	100	Ficha submetida
Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo	Licenciado	Gestão	5	Ficha submetida
Pedro Quelhas Brito	Doutor	Gestão, Marketing, Psicologia do consumidor	10	Ficha submetida
Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão	Doutor	Gestão	29	Ficha submetida
Virgínia Maria Trigo	Doutor	Gestão	100	Ficha submetida
H.G. Parsa	Doutor	Hospitality Management	100	Ficha submetida
Youcheng Wang	Doutor	Management	100	Ficha submetida
Dana Tesone	Doutor	Computer Technology in Education	100	Ficha submetida
Wilfried Iskat	Doutor	Management	100	Ficha submetida
Vitor Manuel Cadete Ambrósio	Doutor	Geografia	5	Ficha submetida
Sérgio Palma Brito	Licenciado	Sciences Économiques	5	Ficha submetida
			989	

<sem resposta>

4.1.3. Dados da equipa docente do ciclo de estudos

4.1.3.1.a Número de docentes em tempo integral na instituição

9

4.1.3.1.b Percentagem dos docentes em tempo integral na instituição (campo de preenchimento automático, calculado após a submissão do formulário)

91

4.1.3.2.a Número de docentes em tempo integral com uma ligação à instituição por um período superior a três anos

9

4.1.3.2.b Percentagem dos docentes em tempo integral com uma ligação à instituição por um período superior a três anos (campo de preenchimento automático, calculado após a submissão do formulário)

91

4.1.3.3.a Número de docentes em tempo integral com grau de doutor

9

4.1.3.3.b Percentagem de docentes em tempo integral com grau de doutor (campo de preenchimento automático, calculado após a submissão do formulário)

91

4.1.3.4.a Número (ETI) de docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano

0,1

4.1.3.4.b Percentagem dos docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano (campo de preenchimento automático calculado após a submissão do formulário)

1

4.1.3.5.a Número (ETI) de docentes do ciclo de estudos não doutorados com grau de mestre (pré-Bolonha)

0,1

4.1.3.5.b Percentagem dos docentes do ciclo de estudos não doutorados com grau de mestre (pré-Bolonha) (campo de preenchimento automático calculado após a submissão do formulário)

1

Perguntas 4.1.4. e 4.1.5

4.1.4. Procedimento de avaliação do desempenho do pessoal docente e medidas para a sua permanente actualização

Os procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente do ISCTE-IUL encontram-se definidos no despacho nº. 16623/2010, publicado em DR nº. 212 de 2 de Novembro de 2010. A avaliação individual do desempenho dos docentes coexiste no ECDU com a avaliação no âmbito de concursos para recrutamento de professores e de provas de agregação, e também com a avaliação após período experimental, mas distingue-se das restantes formas de avaliação consignadas no ECDU pelo seu carácter universal e periódico. A avaliação de desempenho tem ainda em consideração, todas as vertentes constantes no Regulamento de prestação de serviços dos docentes do ISCTE-IUL. A avaliação do desempenho dos docentes realiza-se em períodos trienais, tendo por base objectivos anuais, nas seguintes vertentes: investigação; ensino; gestão universitária; transferência de conhecimentos. A vertente de investigação contempla o desempenho de atividades de investigação científica, criação cultural e artística ou desenvolvimento tecnológico. A vertente do ensino consiste no desempenho da atividade de docência de unidades curriculares, orientação de dissertação e projetos de mestrado, teses de doutoramento e publicações pedagógicas. A dimensão gestão universitária contempla o desempenho de cargos de órgãos da Instituição, atividades de coordenação e outras tarefas distribuídas pelos órgãos de gestão competentes. A vertente transferência de conhecimento considera o desempenho dos docentes em atividades de extensão universitária, divulgação científica e valorização económica e social do conhecimento. A periodicidade da avaliação do desempenho reporta-se ao trabalho desenvolvido nos três anos civis completos imediatamente anteriores àquele em que é efectuada, tendo em consideração os objectivos anuais. O processo de avaliação decorre nos meses de Janeiro a Junho do ano imediatamente seguinte ao triénio em avaliação. O resultado da avaliação do desempenho do triénio é obtido de acordo com o método e critérios definidos no Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes do ISCTE-IUL, definido no despacho acima referido. A classificação global é expressa em cinco níveis: Inadequado; Suficiente; Bom; Muito Bom e Excelente. A classificação de nível Inadequado é considerada avaliação negativa do desempenho, sendo os restantes níveis considerados avaliação positiva. No processo de avaliação do desempenho dos docentes participam os seguintes intervenientes: Avaliado; Diretor do Departamento; Conselho Científico; Painel de Avaliadores; Conselho Coordenador da Avaliação do desempenho dos Docentes. O processo de avaliação do desempenho inclui as seguintes fases: Definição do objectivo geral para o triénio; autoavaliação; validação; avaliação; audiência e homologação e notificação da avaliação. A plataforma electrónica "i-meritus" garante a atualização permanente da informação sobre as quatro vertentes da avaliação do desempenho dos docentes.

4.1.4. Assessment of academic staff performance and measures for its permanent updating

The procedures for assessing the performance of teaching staff at ISCTE-IUL are defined in the order no. 16623/2010, published in DR no. 212, November 2, 2010. The individual evaluation of teacher performance coexists at ECDU with the assessment in teacher recruitment and tests of aggregation, and also with the evaluation after the trial period, but is distinguished by its universal and periodical outline from other forms of assessment embodied in ECDU. The performance evaluation also takes into consideration all aspects contained in the Regulation of teacher service in ISCTE-IUL. Performance evaluation of teachers takes place in three-year periods, based on annual objectives, in the

following areas: research, teaching, university management, knowledge transfer. The research aspect considers the performance of scientific research activities, artistic or cultural creation or technological development. The teaching aspect is the performance in the activity of teaching curricular units, supervising master's thesis and projects, doctoral theses and educational publications. The university management dimension includes the performance in occupying a position in bodies of the institution, coordination activities and other duties assigned by the competent bodies. The strand transfer of knowledge considers the performance of teachers in university extension activities, scientific dissemination and economic and social valuation of knowledge. The frequency of performance evaluation reports to the work developed in the three full calendar years immediately preceding that in which it is made, taking into account the annual targets. The evaluation process takes place in the months of January to June of the year immediately following the three year period under review. The result of evaluating the performance of the three years is obtained according to the method and criteria defined in the Regulation for Teacher Performance Evaluation of ISCTE-IUL, defined in the above-mentioned order. The overall rating is expressed in five levels: Inadequate; Sufficient; Good; Very Good and Excellent. The Inadequate classification level is considered negative performance evaluation, the remaining levels are considered positive. In the process of evaluating the performance of teachers participate the following intervenients: the Reviewed, the Department Director, the Scientific Council, the Panel of Examiners, the Coordinating Council for Teacher Performance Evaluation. The performance evaluation process includes the following phases: Definition of the overall objective for the triennium; self-assessment; validation; evaluation; hearing and approval and notification of assessment. The electronic platform "i-Meritus" ensures the continuous update of information on the four aspects of teacher performance evaluation.

4.1.5. Ligação facultativa para o Regulamento de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente

<http://goo.gl/viyxf>

4.2. Pessoal Não Docente

4.2.1. Número e regime de dedicação do pessoal não docente afecto à leccionação do ciclo de estudos.

No ISCTE-IUL não existe uma afetação direta de pessoal a cada ciclo de estudos, pelo que para este curso está estimado o equivalente a 0.4 pessoas.

4.2.1. Number and work regime of the non-academic staff allocated to the study cycle.

In ISCTE-IUL there is no direct association of non-academic staff to each programme. For this specific programme is estimated the equivalent to 0.4 people.

4.2.2. Qualificação do pessoal não docente de apoio à leccionação do ciclo de estudos.

O pessoal não docente do ISCTE-IUL distribui-se pelas seguintes qualificações:

30 funcionários com ensino básico

84 funcionários com ensino secundário

04 funcionários com bacharelato

88 funcionários com licenciatura

16 funcionários com mestrado

03 funcionários com doutoramento

4.2.2. Qualification of the non academic staff supporting the study cycle.

The non-academic staff of ISCTE-IUL is distributed by the following qualifications:

30 employees with the primary school or equivalent

84 employees with the secondary school or equivalent

04 employees with bachelor

88 employees with a degree

16 employees with a master

4.2.3. Procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal não docente.

O desempenho do pessoal não docente do ISCTE-IUL é medido pela aplicação do SIADAP, no que concerne aos funcionários com contrato por tempo indeterminado em funções públicas, e pela aplicação do Regulamento de avaliação do desempenho de trabalhadores não docentes com contrato individual de trabalho. Estes procedimentos visam contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço, para a coerência e harmonia da acção dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências. A avaliação aplica-se pois a todo o pessoal não docente, independentemente do título jurídico da relação de emprego, e de acordo com os regulamentos de avaliação aplicáveis a cada modalidade, estando os seus procedimentos consubstanciados no Regulamento do Conselho Coordenador da Avaliação do ISCTE-IUL.

4.2.3. Procedures for assessing the non academic staff performance.

The performance of non-teaching staff at ISCTE-IUL is measured by applying the SIADAP, in respect of employees with contract of indefinite duration in public functions, and by implementing the Regulation of the performance evaluation of non-teaching employees with individual employment contracts. These procedures aim to help improve the performance and quality of service, the consistency and harmony of the activities carried out by the service, managers and other workers, and to promote their professional motivation and skill development. The rating applies for the entire non-teaching staff, regardless of the legal title of the employment relationship, and in accordance with the applicable evaluation regulations to each method, with its procedures embodied in Regulation of the Coordinating Council for the Evaluation of ISCTE-IUL.

4.2.4. Cursos de formação avançada ou contínua para melhorar as qualificações do pessoal não docente.

Em conformidade com o Decreto-Lei nº 50/98 de 11 de Março, realiza anualmente o levantamento das necessidades de formação do pessoal não docente, através da elaboração de um questionário de diagnóstico e da sua respectiva aplicação. O Plano de Formação Profissional do pessoal não docente é proposto ao Reitor e procura assegurar a valorização profissional e adequação às exigências funcionais (procedimento de qualidade devidamente aprovado e certificado pela norma ISO 9001). Também os funcionários cujo vínculo contratual se rege pelo Código Geral do Trabalho participam em acções de formação profissional que o referido Código impõe e a instituição promove.

4.2.4. Advanced or continuing training courses to improve the qualifications of the non academic staff.

In accordance with Decree-Law No. 50/98 of March 11, an annual survey of training needs for non-teaching staff is conducted, through the development of a diagnostic questionnaire and its implementation. The Professional Training Plan of the non-teaching staff is proposed to the Rector and seeks to ensure the professional development and adaptation to functional requirements (quality procedure duly approved and certified by ISO 9001). The employees whose contractual relationship is governed by the Code of Labour are also engaged in professional training courses that the mentioned Code imposes and the institution promotes.

5. Estudantes e Ambientes de Ensino/Aprendizagem

5.1. Caracterização dos estudantes

5.1.1. Caracterização dos estudantes inscritos no ciclo de estudos, incluindo o seu género, idade, região de proveniência e origem socioeconómica (escolaridade e situação profissional dos pais).

5.1.1.1. Por Género

5.1.1.1. Caracterização por género / Characterisation by gender

Género / Gender	%
Masculino / Male	0
Feminino / Female	100

5.1.1.2. Por Idade

5.1.1.2. Caracterização por idade / Characterisation by age

Idade / Age	%
Até 20 anos / Under 20 years	0
20-23 anos / 20-23 years	55.6
24-27 anos / 24-27 years	33.3
28 e mais anos / 28 years and more	11.1

5.1.1.3. Por Região de Proveniência

5.1.1.3. Caracterização por região de proveniência / Characterisation by region of origin

Região de proveniência / Region of origin	%
Norte / North	0
Centro / Centre	11.1
Lisboa / Lisbon	88.9
Alentejo / Alentejo	0
Algarve / Algarve	0
Ilhas / Islands	0

5.1.1.4. Por Origem Socioeconómica - Escolaridade dos pais

5.1.1.4. Caracterização por origem socioeconómica - Escolaridade dos pais / By Socio-economic origin – parents' education

Escolaridade dos pais / Parents	%
Superior / Higher	0
Secundário / Secondary	0
Básico 3 / Basic 3	0
Básico 2 / Basic 2	0
Básico 1 / Basic 1	0

5.1.1.5. Por Origem Socioeconómica - Situação profissional dos pais

5.1.1.5. Caracterização por origem socioeconómica - Situação profissional dos pais / By socio-economic origin – parents' professional situation

Situação profissional dos pais / Parents	%
Empregados / Employed	0
Desempregados / Unemployed	0

5.1.2. Número de estudantes por ano curricular

5.1.2. Número de estudantes por ano curricular / Number of students per curricular year

Ano Curricular / Curricular Year	Número / Number
1º ano curricular do 2º ciclo	9
2º ano curricular do 2º ciclo	0
	9

5.1.3. Procura do ciclo de estudos por parte dos potenciais estudantes nos últimos 3 anos.

5.1.3. Procura do ciclo de estudos / Study cycle demand

	2009/10	2010/11	2011/12
N.º de vagas / No. of vacancies	0	45	20
N.º candidatos 1.ª opção / No. 1st option candidates	0	16	8
N.º colocados / No. enrolled students	0	13	7
N.º colocados 1.ª opção / No. 1st option enrolments	0	13	7
Nota mínima de entrada / Minimum entrance mark	0	120	100
Nota média de entrada / Average entrance mark	0	140	140

5.2. Ambiente de Ensino/Aprendizagem

5.2.1. Estruturas e medidas de apoio pedagógico e de aconselhamento sobre o percurso académico dos estudantes.

No ISCTE-IUL existem diversas estruturas de apoio pedagógico das quais se destacam o Conselho Pedagógico que é o órgão de coordenação central das atividades pedagógicas e o Gabinete de Aconselhamento que proporciona um atendimento personalizado aos estudantes identificando, prevenindo e ajudando a resolver problemas que afectam o desempenho académico dos estudantes. De salientar também o papel do Career Services que procura assegurar o contacto entre os alunos de 1.º e 2.º ciclos durante todo o percurso académico, desenvolvendo um conjunto de iniciativas no sentido de promover a imagem dos alunos no mercado de trabalho e a sua preparação e acompanhamento nas diversas fases dos processos de recrutamento e seleção. Os alunos do 2º e 3.º ciclo contam ainda com o apoio regular dos orientadores na escolha dos temas, no desenvolvimento e conclusão dos seus trabalhos finais. Anualmente são realizadas sessões de apresentação da oferta formativa do ISCTE-IUL aos alunos de 1º, 2º e 3º ciclo

5.2.1. Structures and measures of pedagogic support and counseling on the students' academic path.

There are several structures at ISCTE-IUL for pedagogical support, of which stand out the Pedagogical Council, a central coordinating body of educational activities and the Advice Bureau, that provides personalized support to students by identifying, preventing and helping to solve problems that affect their academic performance. Noteworthy is the role of Career Services that seeks to ensure contact between students from the 1st and 2nd cycles throughout their academic careers, developing a set of initiatives to promote the image of students in the labour market and their preparation and monitoring through the various stages of recruitment and selection. Students attending the 2nd and the 3rd cycles count on the regular support from advisors with the choice of themes, the development and completion of their term papers. Yearly meetings are held to present the training offer of ISCTE-IUL to students attending the 1st, 2nd and 3rd cycles.

5.2.2. Medidas para promover a integração dos estudantes na comunidade académica.

As Escolas do ISCTE-IUL no início de cada ano lectivo realizam sessões de recepção e informação aos novos alunos, para a sua integração na comunidade académica. Estas sessões de abertura procuram promover a socialização entre todos os alunos e a divulgação dos regulamentos internos do ISCTE-IUL que integram o dossier do curso entregue aos alunos. O Programa de Mentoring da IBS proporciona aos alunos de licenciatura uma melhor visão sobre o seu futuro profissional ao beneficiarem do acompanhamento por antigos alunos, com carreiras profissionais de sucesso, que promovem a ligação entre o mundo académico e o mundo organizacional. A Associação de Estudantes do ISCTE-IUL representa e defende os interesses dos estudantes, respondendo às suas necessidades da vida académica, nomeadamente através da promoção e desenvolvimento de atividades desportivas, eventos culturais e recreativos, com vista a promoção das melhores condições de desenvolvimento científico, desportivo, social e cultural

5.2.2. Measures to promote the students' integration into the academic community.

In the beginning of each academic year, the schools of ISCTE-IUL conduct sessions to welcome and inform new students, to integrate them in the academic community. These opening sessions seek to promote socialization among all students and the disclosure of internal ISCTE-IUL regulations that compose the course file delivered to students. The IBS Mentoring Program provides bachelor students with a better insight into their future career, by being guided by former students with successful careers, which promotes the link between the academic and the organizational worlds.

The Students Association of ISCTE-IUL represents and defends the interests of the students by responding to the needs of academic life, particularly through the promotion and development of sports, cultural and recreational events, aiming to promote better standards of scientific, sports, social and cultural development.

5.2.3. Estruturas e medidas de aconselhamento sobre as possibilidades de financiamento e emprego.

O Serviço de Ação Social concentra-se especialmente no apoio aos alunos provenientes de agregados familiares com carência socioeconómica, os quais dispõem de duas alternativas para situações excepcionais de alteração da situação económica: atribuição de bolsa de estudo (DGES) e atribuição de bolsa de ação social no âmbito dos Apoios de Emergência (Regulamento ISCTE-IUL). Foram

celebrados protocolos com instituições bancárias que facilitam o acesso ao financiamento aos alunos interessados. O Gabinete de Inserção Profissional e o Career Services para a IBS asseguram e promovem o contacto entre alunos e empresas recrutadoras desenvolvendo para o efeito um vasto conjunto de acções que visam preparar os alunos para o mundo do trabalho (Career Skills Week; Career Week, Career Forum) e promover o contacto entre os alunos e as empresas recrutadoras: envio de CD de finalistas às empresas; feiras de emprego; apresentações de empresas; disponibilização online de CV e estágios de verão

5.2.3. Structures and measures for providing advice on financing and employment possibilities.

The Office of Social Action focuses primarily on supporting students from households with socioeconomic deprivation, which have two alternatives for exceptional circumstances to amend the economic situation: the allocation of scholarships (DGES) and the assignment of a social action scholarship under the Emergency Support (ISCTE-IUL Regulation). Protocols were signed with banking institutions that facilitate access to financing to students. The Professional Insertion Office and the Career Services for IBS ensure and promote contact between students and recruiting companies developing a wide range of actions aimed at preparing students for the workplace (Career Skills Week, Career Week, Career Forum) and to promote contact between students and industry recruiters, sending CD from finalists to the companies; job fairs; company presentations; online CV and summer internships.

5.2.4. Utilização dos resultados de inquéritos de satisfação dos estudantes na melhoria do processo ensino/aprendizagem.

Os resultados dos inquéritos que fiquem aquém dos objectivos e metas traçados no Plano de Atividades e demais critérios fixados pelos órgãos de gestão do ISCTE-IUL relativamente ao ensino e aprendizagem são referenciados para melhoria. O diretor de departamento, em articulação com o diretor do curso responsável pela UC analisa o relatório da UC e demais informação disponível. Se necessário, contacta o(s) docente(s) em causa e Coordenador da UC e, consoante as conclusões, acordam um plano de ação de melhoria. Nos casos em que estes resultados se verificam simultaneamente em dois ou mais dos critérios estabelecidos, ou se não se tiver observado uma evolução positiva, na edição seguinte da UC, quanto aos problemas referenciados, pode determinar-se a realização de uma auditoria pedagógica a essa UC com o objectivo de analisar mais aprofundadamente a situação e encontrar soluções efetivas de melhoria

5.2.4. Use of the students' satisfaction inquiries on the improvement of the teaching/learning process.

Survey results that don't achieve the objectives and targets defined in the Plan of Activities and other criteria set by the management bodies of ISCTE-IUL for education and learning are referenced for improvement. The department director, in conjunction with the course director responsible for the CU examines the CU report and other available information. If necessary, they contact the teacher(s) involved and the CU Coordinator and, depending on the findings, agree on an action plan for improvement. In cases when these results occur simultaneously in two or more of the criteria, or if it is not verified a positive development in the next edition of the CU regarding the problems referenced, they can demand a pedagogical audit to the CU, in order to further explore the situation and find effective solutions.

5.2.5. Estruturas e medidas para promover a mobilidade, incluindo o reconhecimento mútuo de créditos.

O Gabinete de Relações Internacionais exerce as suas competências no domínio da internacionalização e no apoio operacional ao desenvolvimento das atividades de cooperação e mobilidade académica. Tem por funções contribuir para a promoção intercultural dos estudos proporcionando uma experiência internacional enriquecedora aos estudantes e docentes; promover e reforçar a cooperação com universidades congéneres de todo o mundo, incrementar a participação em programas europeus e internacionais, coordenar e acompanhar os projetos de âmbito internacional e potenciar a mobilidade de docentes e estudantes. Em cada departamento é nomeado um coordenador de ECTS e um coordenador ERASMUS que asseguram o reconhecimento mútuo de créditos. No quadro dos programas de mobilidade é de salientar o excelente desempenho do ISCTE-IUL na mobilidade IN e OUT de estudantes nos diversos cursos. A mobilidade de docentes está também a ser fortemente potenciada através da celebração de protocolos para o efeito

5.2.5. Structures and measures for promoting mobility, including the mutual recognition of credits.

The competences of the International Relations Office are exercised in the field of internationalization and operational support to the development of activities of cooperation and academic mobility. Its functions contribute to the promotion of intercultural studies providing an enriching international experience to students and teachers; to promote and strengthen cooperation with similar universities worldwide; to increase participation in European and international programs; to coordinate and monitor the projects of international scope; and to enhance the mobility of teachers and students. In each department is appointed a ECTS coordinator and one Erasmus coordinator to ensure mutual recognition of credits. In the framework of mobility programs, note the excellent performance of ISCTE-IUL in the mobility IN and OUT of students in different courses. The mobility of teachers is also being strongly enhanced by the establishment of specific agreements.

6. Processos

6.1. Objectivos de ensino, estrutura curricular e plano de estudos

6.1.1. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a desenvolver pelos estudantes, operacionalização dos objectivos e medição do seu grau de cumprimento.

Os estudantes deste ciclo de estudos da IBS devem ser capazes de:

- 1. Comunicar eficazmente por escrito;*
- 2. Comunicar eficazmente oralmente;*
- 3. Desenvolver pensamento crítico;*
- 4. Compreender os papéis da gestão geral e estratégica nas empresas;*
- 5. Compreender o papel chave da GRH na valorização das pessoas enquanto actores chave nas organizações.*

Operacionalização e medição do grau de cumprimento dos objectivos de ensino/ aprendizagem OA:

OA 1: Elaboração de trabalhos individuais e de grupo, bem como resolução de testes intercalares e de exames finais de avaliação;

OA 2: Apresentações orais e debates temáticos em sala de aula;

OA 3: Fazer e apresentar a análise crítica de artigos e de temas de livros;

OA 4: Trabalhos individuais e de grupo centrados em temas de gestão geral e de estratégia empresarial;

OA 5: Estudos de caso, role-playing e testes, ajustados a cada UC.

Nota: Informação complementar consta na FUC de cada uma das UCs

6.1.1. Learning outcomes to be developed by the students, their translation into the study cycle, and measurement of its degree of fulfillment.

In this IBS study cycle the following competences ought to developed:

1. To communicate effectively in written form;
2. To communicate effectively in oral form;
3. To develop critical thinking skills;
4. To understand the roles of general and strategic management in companies;
5. To understand the key role of HRM towards the valorisation of people as key players in organisations.

Implementation and measurement of the degree of accomplishment of teaching/apprenticeship levels (AL):

OA 1: Elaboration of individual and group works, as well as resolution of mid-term tests and final evaluation exams;

OA 2: Oral presentations and thematic debates in the classroom;

OA 3: Production and presentation of critical analyses of articles and topics found in books;

OA 4: Individual and group works focused on general management and entrepreneurial strategy topics;

OA 5: Case studies, role-playing and tests adjusted to each CU.

Note: Complementary information can be found in each CU's CUF.

6.1.2. Demonstração de que a estrutura curricular corresponde aos princípios do Processo de Bolonha.

De acordo com o disposto no Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, o plano de estudos do mestrado de Gestão em Hotelaria e Turismo, bem como a respectiva estrutura curricular, que define as unidades curriculares (UCs) nas quais o aluno deverá obter aprovação para aquisição do grau de mestre, está conforme com o disposto no despacho n.º 1380/2011 e consiste em 120 ECTS das UCs (114 ECTS das UCs obrigatórias e 6 ECTS das UCs optativas, na opção dissertação; 102 ECTS das UCs obrigatórias e 18 ECTS das UCs optativas, na opção Trabalho de Projecto).

6.1.2. Demonstration that the curricular structure corresponds to the principles of the Bologna process.

In accordance with the provisions of Article 3. of the Decree-Law no. 42/2005, the curriculum of the Master in Hospitality and Tourism Management, as well as its curricular structure that defines the curricular units (CUs) in which the student must obtain approval for the acquisition of the master's degree, complies with the provisions of order no. 1380/2011 and consists of 120 ECTS of the CUs (114 ECTS of the mandatory CUs and 6 ECTS of optional CUs on the dissertation option; 102 ECTS of the mandatory CUs and 18 ECTS of the optional CUs, on the Work Project option).

6.1.3. Periodicidade da revisão curricular e forma de assegurar a actualização científica e de métodos de trabalho.

A periodicidade de revisão não obedece a um calendário rígido, a mesma depende de orientações internas, de sugestões de avaliações externas, de sugestões do Conselho Consultivo da IBS e, principalmente, da avaliação interna efectuada pelos alunos nos inquéritos realizados no final de cada período lectivo, bem como em avaliações intercalares conduzidas pela Comissão Pedagógica da IBS.

6.1.3. Frequency of curricular review and measures to ensure both scientific and work methodologies updating.

The review frequency does not follow a strict timetable, it depends on internal guidelines, suggestions for external evaluations, suggestions from the IBS Advisory Board, and especially the internal evaluation carried out by students in the surveys held at the end of each term, as well as mid-term assessments conducted by the IBS Educational Commission.

6.1.4. Modo como o plano de estudos garante a integração dos estudantes na investigação científica.

A integração na investigação científica é feita em unidades curriculares (UCs), através de (i) incentivação dos alunos para pesquisas bibliográficas temáticas; (ii) pesquisas de bases de dados e utilização em trabalhos individuais e/ou de grupo; (iii) desenvolvimento da comunicação escrita (citações de autores nos trabalhos individuais e de grupo; apresentação bibliográfica, por exemplo) e oral (apresentação de trabalhos, debate, análise crítica, etc.); (iv) trabalho de campo (visitas de estudo a empresas, por exemplo).

6.1.4. Description of how the study plan ensures the integration of students in scientific research.

The integration in scientific research is done in curricular units (CUs) through (i) incentivation of students towards bibliographic research on specific themes; (ii) database researches and its use in individual and/or group projects; (iii) development of written communication (author citations in individual and group work projects, for example in bibliographic presentations) and oral communication (work project presentations, debate, critical analysis, etc.); (iv) fieldwork (for example, study visits to companies).

6.2. Organização das Unidades Curriculares

6.2.1. Ficha das unidades curriculares

Mapa IX - Gestão de Serviço a Clientes / Guest Service Management

6.2.1.1. Unidade curricular:

Gestão de Serviço a Clientes / Guest Service Management

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Virgínia Maria Trigo - 13.5

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo - 4.5 Horas

Eduardo Batista Correia - 9 Horas

António Jorge Costa - 4.5 Horas

Pedro Quelhas Brito - 13.5 Horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo - 4.5Hours

Eduardo Batista Correia - 9Hours

António Jorge Costa - 4.5Hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- OA1 - *Compreender as principais variáveis da gestão de serviços ao cliente*
- OA2 - *Internalizar a necessidade de uma forte cultura de serviços e os requisitos para a construir e manter*
- OA3 - *Reconhecer a importância do planeamento e da medição*
- OA4 - *Melhorar a capacidade criativa por forma a encontrar soluções para os "novos" problemas*

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- LG1 - *Understand the key drivers of the management of guest services*
- LG2 - *Internalize the need for a strong service culture and what needs to be done to build and maintain such culture*
- LG3 - *Recognize the importance of planning and measuring*
- LG4 - *Enhance creativity skills to find solutions to always 'new' problems*

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

I - Para uma compreensão da GSC

1. *'O serviço ao cliente' e a sua gestão;*
2. *Emancipação dos empregados*
3. *Criatividade e inovação, ideação baseada na descoberta*
4. *A interculturalidade na GSC*

II - O planeamento da experiência do serviço

III - Medição

1. *A importância da medição*
2. *O erro e o insucesso*

IV - GSC sustentável

1. *Construção de uma forte cultura de serviços;*
2. *A aprendizagem da cultura através de histórias, heróis, mitos e lendas*

V - O cliente no centro do serviço

1. *Enfoque no cliente;*
2. *O conhecimento do cliente e a personalização*

6.2.1.5. Syllabus:

I - Understanding GSM

1. *'Guest services' and its management;*
2. *Employee empowerment*
3. *Creativity and innovation, discovery-based ideation*
4. *Cross-cultural issues in GSM*

II - Planning the service experience

III - Measurement

1. *The importance of measurement*
2. *Preparing for failure*

IV - Sustainable GSM

1. *Building a strong service culture;*
2. *Teaching the culture through stories, heroes, myths, and legends*

V - The guest at the center

1. *Focus on the customer;*
2. *Customer insight and all-customer personalization*

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

- OA1 - I1: *'O serviço ao cliente' e a sua gestão; I2: Emancipação dos empregados; I3: Criatividade e inovação, ideação baseada na descoberta; I4: A interculturalidade na GSC*
- OA2 - IV1: *Construção de uma forte cultura de serviços; IV2: A aprendizagem da cultura através de histórias, heróis, mitos e lendas; V1: Enfoque no cliente; V2: O conhecimento do cliente e a personalização*
- OA3 - II: *O planeamento da experiência do serviço; III1: A importância da medição*
- OA4 - I3: *Criatividade e inovação, ideação baseada na descoberta; III2: O erro e o insucesso*

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

- LG1 - I1: *'Guest services' and its management; I2: Employee empowerment; I3: Creativity and innovation, discovery-based ideation; I4: Cross-cultural issues in GSM*
- LG2 - IV1: *Building a strong service culture; IV2: Teaching the culture through stories, heroes, myths, and legends; V1: Focus on the customer; V2: Customer insight and all-customer personalization*
- LG3 - II: *Planning the service experience; III1: The importance of measurement*
- LG4 - I3: *Creativity and innovation, discovery-based ideation; III2: Preparing for failure*

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A UC utiliza métodos de ensino-aprendizagem que combinam aulas presenciais, visitas técnicas, docentes convidados e partilha de experiências com gestores no terreno e auto-estudo. Para a aquisição das competências são utilizados os seguintes métodos de ensino (ME): (1) expositivos; (2) participativos; (3) activos; (4) auto-estudo.

Assiduidade e participação (individual): 20%
Trabalhos individuais e de grupo: 40%
Exame: 40%

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

The course is delivered by combining face-to-face sessions with technical visits, guest lectures and seminars by practitioners. To acquire these skills the following teaching methods (TM) are used: (1) expository - face-to-face; (2) participatory; (3) action-oriented; (4) self study.

Class attendance and participation (individual): 20%

Individual and group projects: 40%

Exam: 40%

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

A interligação entre os métodos de ensino e os objetivos de aprendizagem é a seguinte:

Métodos de Ensino (ME) Objetivos de Aprendizagem (OA)

ME1 - Expositivos: presenciais OA1; OA2; OA3; OA4

ME2 - Participativos OA1; OA2; OA3; OA4

ME3 - Activos: Apresentações e Trabalho de grupo OA3; OA4

ME4 - Auto-estudo Transversal a todos os OAs

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

The interconnection between teaching methods and learning goals is as follows:

Teaching Methods (TM) Learning Goals (LG)

TM1 - Expository: face-to-face LG1; LG2; LG3; LG4

TM2 - Participatory LG1; LG2; LG3; LG4

TM3 - Action-oriented: Presentations and Group work LG3; LG4

TM4 - Self-study Transversal tp all LGs

6.2.1.9. Bibliografia principal:

- Ford, Robert C. & Heaton, Cherrill P. (2000) Managing the Guest Experience in Hospitality, Albany, NY: Delmar Publishers

- Shaw, Colin & Ivens, John (2002) Building Great Customer Experiences, Palgrave MacMillan

- Berry, Leonard L. (1999) Discovering the Soul of Service: The Nine Drivers of Sustainable Business Success NY: The Free Press

- Uysal, Muzaffer & Williams, John A. (2004) Current Issues and Development in Hospitality and Tourism Satisfaction, NY: Haworth Hospitality Press

Mapa IX - Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria / Critical Issues in Hospitality Human Resources

6.2.1.1. Unidade curricular:

Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria / Critical Issues in Hospitality Human Resources

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Virgínia Maria Trigo - 15horas/hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

Nuno Manuel Oliveira dos Santos - 15horas

Nelson Jorge Campos Ramalho - 15horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

Nuno Manuel Oliveira dos Santos - 15hours

Nelson Jorge Campos Ramalho - 15hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

1. Ajudar os alunos a entenderem a gestão de recursos humanos como estratégica e como tal ligada aos objetivos da organização;

2. Aplicar estratégias de gestão de pessoas que estejam de acordo com as competências da organização;

3. Fornecer conhecimentos sobre temas atuais e emergentes no contexto da gestão de recursos humanos aplicada à hospitalidade e turismo;

4. Encorajar os alunos a procurarem de forma autónoma uma atualização constante de conhecimentos sobre este tema no âmbito de estudos pós-graduados e como forma de fazer investigação.

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

1. To help students to understand the management of human resources as strategic;

2. To apply HR strategies that are aligned with organizational goals and match the organization?s competencies;

3. To provide in-depth knowledge of advanced and emerging HR issues specifically addressed to the hospitality and tourism context;

4. To encourage students to continue to update the reading list on their own; such mind-set is invaluable when trying to deepen knowledge and to do research.

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

I - APRESENTAÇÃO DA UC & REVISÃO DA GRH

1. Revisão dos principais conceitos de GRH para alinhamento de todos os alunos.

II - DA GESTÃO DE PESSOAL À GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS

1. Definição do papel da GRH como um parceiro estratégico;

2. O papel tático da GRH na organização e demonstração do seu valor

III - COMPREENSÃO DO PAPEL E DA IMPORTÂNCIA DA GRH NA HOSPITALIDADE E TURISMO

1. Fatores que afetam a eficácia organizacional
2. Indicadores de eficácia da GRH
3. Análise do papel da GRH na eficácia organizacional
4. Cultura de gestão baseada no desenvolvimento de talentos

IV - TEMAS CRÍTICOS E MUDANÇA

1. Efeitos da mudanças globais, políticas, legais, sociais, tecnológicas e económicas no trabalho
2. Análise do papel da GRH na previsão e gestão da mudança
3. Diversidade e o seu impacto na organização
4. Ética e as funções de GRH

V - ANÁLISE DO EXERCÍCIO DA GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS

1. Visitas técnicas;
2. Docentes convidados;

6.2.1.5. Syllabus:

I - COURSE INTRODUCTION & REVIEW OF HRM

1. Review of the main issues in the field of HRM

II - FROM PERSONNEL MANAGEMENT TO STRATEGIC HRM

1. Defining the role of HR as a strategic business partner;
2. Explaining the tactical role that HR performs within the organization and its value;

III - UNDERSTANDING THE ROLE AND IMPORTANCE OF HRM IN HOSPITALITY AND TOURISM

1. Determining the factors that affect organizational effectiveness
2. Identifying indicators of HRM effectiveness
3. Analyzing HR's role in organizational effectiveness
4. Building a talent management culture

IV - CRITICAL ISSUES AND CHANGE

1. Effects of global, political, legal, social, technological and economic changes on workforce issues
2. Analysis of HRM role in forecasting and managing change
3. Diversity and its impact on the organization
4. Ethics and HR functions

V - APPLICATION OF STRATEGIC HHRM

1. Technical visits;
2. Guest lecturers

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

OA1 - I1: Revisão dos principais conceitos de GRH; II1: Definição da GRH como parceiro estratégico; III3: Análise do papel da GRH na eficácia organizacional

OA2 - II2: O papel tático da GRH na organização e demonstração do seu valor; III1: Fatores que afetam a eficácia organizacional; III2: Indicadores de eficácia da GRH

OA3 - III1: Fatores que afetam a eficácia organizacional; III4: Cultura de gestão baseada no desenvolvimento de talentos; IV1: Efeitos da mudanças globais, políticas, legais, sociais, tecnológicas e económicas no trabalho; IV2: Análise do papel da GRH na previsão e gestão da mudança; IV3: Diversidade e o seu impacto na organização; IV4: Ética e as funções de GRH

OA4 - IV2: Análise do papel da GRH na previsão e gestão da mudança; V: Análise do exercício da gestão estratégica de recursos humanos

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

LG1 - I1: Review of the main issues in the field of HRM; III3: Analyzing HR's role in organizational effectiveness

LG2 - II2: Explaining the tactical role that HR performs within the organization and its value; III2: Identifying indicators of HRM effectiveness

LG3 - III1: Determining the factors that affect organizational effectiveness; III4: Building a talent management culture; IV1: Effects of global, political, legal, social, technological and economic changes on workforce issues; IV2: Analysis of HRM role in forecasting and managing change; IV3: Diversity and its impact on the organization; IV4: Ethics and HR functions

LG4 - IV2: Analysis of HRM role in forecasting and managing change; V: Application of Strategic HHRM

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A UC utiliza métodos de ensino-aprendizagem que combinam aulas presenciais, visitas técnicas, docentes convidados e partilha de experiências com gestores no terreno e auto-estudo. Para a aquisição das competências são utilizados os seguintes métodos de ensino (ME): (1) expositivos; (2) participativos; (3) activos; (4) auto-estudo.

Assiduidade, Participação e apresentações orais: 25%

Análises críticas (escrita): 25%

Exame final: 50%

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

The course is delivered by combining face-to-face sessions with technical visits, guest lectures and seminars by practitioners. To acquire these skills the following learning methods (LM) are used: (1) expository - face-to-face; (2) participatory; (3) action-oriented; (4) self study.

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

A interligação entre os métodos de ensino e os objetivos de aprendizagem é a seguinte:

Métodos de Ensino (ME) Objetivos de Aprendizagem (OA)

ME1 - Expositivos: presenciais OA1; OA2; OA3; OA4

ME2 - Participativos OA1; OA2; OA3; OA4

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.
The interconnection between teaching methods and learning goals is as follows:

Teaching Methods (TM) Learning Goals (LG)

TM1 - Expository: face-to-face LG1; LG2; LG3; LG4

TM2 - Participatory LG1; LG2; LG3; LG4

TM3 - Active: Group work LG2; LG3

TM4 - Self-study Transversal tp all LGs

6.2.1.9. Bibliografia principal:

Handbook of Hospitality Human Resources Management, Data Tesone, 2008, Butterworth-Heinemann

Assigned case studies:

- Mount Rundle Hotel Banff?, by Jim Kayalar, 2008, HBR case study

- Four Seasons Goes to Paris?, HBS Case Study

- Aligning internal process and learning and growth strategies: integrated strategic themes?, 2006, Robert Kaplan & David Norton

- The country-of-origin effect in employee turnover intention: evidence from China?, 2011, Shaozhuang Ma & Virginia Trigo, The International Journal of Human Resource Management

Mapa IX - Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo / Strategic Marketing in Hospitality and Tourism

6.2.1.1. Unidade curricular:

Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo / Strategic Marketing in Hospitality and Tourism

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita - 45 Horas / hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

-

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

-

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

-compreender as relações entre os sectores de turismo e hotelaria a nível mundial

-identificar as características dos serviços que afectam o marketing de produtos de hotelaria ou turismo

-listar e discutir a importância dos elementos do meio envolvente macro e micro da empresa

-descrever o processo de estudos de mercado

-explicar as principais características que influenciam o comportamento dos consumidores

- definir os principais passos na concepção duma estratégia centrada no cliente, segmentação de mercados, escolha de segmentos alvo e posicionamento

-explicar o processo de desenvolvimento de produtos novos e compreender a gestão de marcas no sector

-caracterizar os factores internos e externos que afectam as decisões de preço

-conhecer os diferentes intermediários existentes no sector turístico bem como discutir o comportamento dos canais de distribuição

-discutir o processo de comunicação de marketing e definir o papel da publicidade no mix promocional

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

-Understand the relationships between the world's hospitality and travel industry

-Identify service characteristics that affect the marketing of a hospitality or travel product.

-List and discuss the importance of the elements of the company's macro and microenvironment

-Outline the marketing research process

-Explain the major characteristics affecting consumer behavior

-Define the major steps on designing a customer-driven marketing strategy; market segmentation, targeting and positioning

-Explain the new product development process and understand branding applied to the hospitality industry

-Outline the internal and external factors affecting pricing decisions

-Understand the different marketing intermediaries available to the hospitality industry and discuss channel behavior and organization

-Discuss the process of integrated marketing communications and define the role of advertising in the promotion mix

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

1.Introdução ao Marketing em Hotelaria e Turismo

2.Características do Serviço em Turismo

3.O Meio Envolvente de Marketing

4.Estudos de Mercado

5.Mercados de Consumidores e Comportamento de Compra

6.Segmentação, Targeting e Posicionamento

7.concepção e Gestão de Produtos Turísticos

8.Políticas de Preços para produtos turísticos

9. canais de Distribuição

10.comunicação de produtos turísticos

6.2.1.5. Syllabus:

1.Introduction to Marketing for Hospitality and Tourism

2. Service Characteristics of Tourism
3. The Marketing Environment
4. Marketing Research
5. Consumer Markets and Buying Behavior
6. Market Segmentation, Targeting and Positioning
7. Designing and Managing Tourism Products
8. Pricing Tourism Products
9. Distribution Channels
10. Promoting Tourism Products

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

Esta demonstração de coerência decorre da interligação dos conteúdos programáticos com os objectivos de aprendizagem (OA), como a seguir se explicita:

- OA1- Ponto do Programa:1
- OA2- Ponto do Programa:2
- OA3- Ponto do Programa:3
- OA4- Ponto do Programa:4
- OA5- Ponto do Programa:5
- OA6- Ponto do Programa:6
- OA7- Ponto do Programa:7
- OA8- Ponto do Programa:8
- OA9- Ponto do Programa:9
- OA10- Ponto do Programa:10

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

This "demonstration of consistency" stems from the interconnection of the syllabus with learning goals (LG) and is explained as follows:

- LG1- Syllabus point:1
- LG2- Syllabus point:2
- LG3- Syllabus point:3
- LG4- Syllabus point:4
- LG5- Syllabus point:5
- LG6- Syllabus point:6
- LG7- Syllabus point:7
- LG8- Syllabus point:8
- LG9- Syllabus point:9
- LG10- Syllabus point:10

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aluno deverá desenvolver competências de análise, síntese, pesquisa, crítica, comunicação escrita e oral. Serão utilizadas as seguintes metodologias de ensino-aprendizagem(ME): 1.Expositivas para apresentação de quadros teóricos de referência; 2.Participativas com análise e resolução de exercícios práticos, análise e discussão de casos de estudo, e textos de apoio e leitura; 3.Activas com realização de trabalhos individuais e de grupo; 4.Auto-estudo relacionadas com o trabalho autónomo do aluno.

Época Normal: avaliação contínua, assiduidade mínima de 80% - a) Exame individual, ponderação 50%, nota mínima 8; b) Trabalhos, Casos Práticos e Exercícios Online em grupo, ponderação 50%, nota mínima 10. Aprovação na UC: nota final mínima de 10. Alunos que optem apenas por exame individual, ponderação 100%, nota mínima de 9,5. Época de Recurso: para alunos que reprovarem na época normal, ou alunos que pretendem melhoria de nota, exame com ponderação de 100%, nota mínima de 9,5.

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Student should acquire analytical, information gathering, written and oral communication skills. The following learning methodologies(LM) will be used: 1.Expositional to the presentation of the theoretical reference frames; 2.Participative, with analysis and resolution of application exercises, and analysis and discussion of case studies, and of support and reading texts; 3.Active with the development of individual and group assignments; 4.Self-study related with autonomous work by the student.

Regular Season: continuous assessment, minimum 80% attendance - a) Individual Exam - the score at least 8 points: 50%; b) Team assignments, case studies, exercises - score at least 10 points: 50%. Final score at least 10 points for approval. Students who choose only the individual exam, minimum of 9,5 and the exam accounts 100% for final grade. Re-sitting: Students who fail in the regular season or wish to try improving their grade. Exam accounts 100% for final grade, minimum score 9,5 points.

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino-aprendizagem visam o desenvolvimento das principais competências de aprendizagem dos alunos que permitam cumprir com cada um dos objectivos de aprendizagem, pelo que, na grelha a seguir, apresenta-se as principais interligações entre as metodologias de ensino-aprendizagem e os respectivos objectivos.

Metodologias de ensino-aprendizagem (MEA)

Objectivo de aprendizagem (OA)

1.Expositivas, para apresentação dos quadros teóricos de referência

Todos

2.Participativas, com análise e resolução de exercícios práticos

Todos

3. Participativas, com análise e discussão de casos de estudo, e textos de apoio e leitura

Todos

4.Activas, com realização de trabalhos individuais e de grupo

Todos

5.Auto-estudo, relacionadas com o trabalho autónomo do aluno, tal como consta no Planeamento das Aulas.

Todos

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

The learning-teaching methodologies are aimed at the development of the students' main learning competences that allow to fulfill each of

the learning goals, therefore, in the grid below, it is presented the main interlinks between the learning-teaching methodologies and the respective goals.

Learning-Teaching Methodologies(LTM)

Learning Goal (LG)

1.Expositional, to the presentation of the theoretical reference frames

All

2.Participative, with analysis and resolution of application exercises

All

3.Participative, with analysis and discussion of case studies, and of support and reading texts

All

4.Active, with the realization of individual and group works

All

5.Self-study, related with autonomous work by the student, as is contemplated in the Class Planning.

All

6.2.1.9. Bibliografia principal:

-Kotler, Philip, John Bowen, James Makens (2010) Marketing for Hospitality and Tourism (5/E). Pearson.

-Shoemaker, Stowe, Robert Lewis, Peter Yesawich (2007) Marketing Leadership in Hospitality and Tourism (4/E). Pearson.

Mapa IX - Gestão de Operações de Alojamento / Management of Lodging Operations

6.2.1.1. Unidade curricular:

Gestão de Operações de Alojamento / Management of Lodging Operations

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paul Rompf - 15 horas

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

Wilfried Iskat - 30 horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

Wilfried Iskat - 30 hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

Ao concluir este curso, o aluno deverá ser capaz de:

1. compreender e articular uma visão integrada do ambiente de negócio no sector hoteleiro.

2. demonstrar capacidades de análise crítica utilizadas para diagnosticar e resolver problemas que ocorram em situações complexas de negócio em alojamento e formular estratégias holísticas e proactivas para perações hotelaeiras bem sucedidas.

3. demonstrar capacidades de liderança com vista a criação de equipas, tomadas de decisão em grupo, e para o desenvolvimento de equipas.

4. reflectir na experiência de ter trabalhado directamente com executivos de grandes cadeias hoteleiras e relacionar esta experiência com os seus planos de carreira.

5. produzir e fornecer um relatório de negócio que seja eficaz e informativo a executivos do sector quer em termos do estado actual das operações do hotel quer no que respeita a actividade de consultoria

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

At the completion of this course the student should be able to:

1.Comprehend and articulate an integrated overview of the business environment of the hotel/lodging industry.

2.Demonstrate critical analytical skills used to diagnose and solve problems occurring in complex hotel/lodging business situations and formulate holistic and proactive strategies for successful hotel/lodging operations.

3.Demonstrate leadership skills aimed at team building, group decision making and the development of self-directed teams.

4.Reflect on the experience of having worked directly with hotel/lodging executives of major hotels and relate this experience to his/her envisioned career plans.

5.Produce and deliver an effective and informative business report to industry executives on both a current state of hotel operations topics and also on a researched consulting report for the hotel have having requested such work.

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

1. Visão integrada do ambiente de negócio no sector hoteleiro.

2. Diagnostico e resolução de problemas em situações complexas de negócio em alojamento

3. Formulação de estratégias para operações hoteleiras.

4. Elaboração de relatório de negócio sobre operações de hotel

6.2.1.5. Syllabus:

1.Integrated overview of the business environment of the hotel/lodging industry.

2.Diagnosis and problem solving in complex hotel/lodging business situations

3. Formulation of strategies for hotel/lodging operations.

4.Produce and deliver an business report to industry executives on hotel operations

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

n.a.

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

O docente assegurou a cooperação do director geral dum hotel de uma importante cadeia que permitirá os alunos trabalhar num projecto operacional para o hotel. os alunos serão receberão briefings sobre as operações diárias deste resort e aplicarão os conhecimentos adquiridos nas aulas a situações reais. o output consistirá num relatório de consultoria.

Trabalho de pesquisa bibliográfica 10 pontos

Orientações do curso 1 ponto

Trabalho de pesquisa aplicada sobre dinâmica do sector 20 pontos

Relatório sobre Tópico de alojamento 20 pontos

Apresentação de relatório de consultoria 30 pontos

Presença e participação nas aulas 20 pontos

Total 101 pontos

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

For this semester the instructor has secured the cooperation of the General Manager of a major brand full service hotel who will allow the class to work on an operational project for the hotel. The participating students will be briefed on the day-to-day operations of this resort and will endeavor to apply the lecture and discussion materials to a real life situation in resort hotel management. The composite output of the course participants will be a consultation type document.

Library assignment combined with library lecture on citations and referencing 5 points

Understanding course guidelines 1 point

Assignment applied research industry dynamics student contribution to course topics 5 points

Logding topic presentation 10 points

Consulting presentation 10 points

participation and attendance 20 points

Total 101 points

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

n.a.

6.2.1.9. Bibliografia principal:

The New Rational Manager: An Updated Edition for a New World

By Kepner, Charles H. and Benjamin B. Tregoe (1997)

Princeton Research Press, Princeton, NJ

ISBN 0-9715627-1-7

Professionalism is for Everyone, Five Keys to Being a True Professional

By Ball, James, R.

The Goals Institute

P. O. Box 3736

Reston, VA 20195-1736

ISBN 1-887570-05-5

Mapa IX - Gestão de Turismo Internacional / International Tourism Management

6.2.1.1. Unidade curricular:

Gestão de Turismo Internacional / International Tourism Management

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita - 0horas

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

Sérgio Palma Brito - 15 horas

Vitor Manuel Cadete Ambrósio - 15 horas

Luís Alberto Araújo Bernardino - 15 horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

Sérgio Palma Brito - 15 hours

Vitor Manuel Cadete Ambrósio - 15 hours

Luís Alberto Araújo Bernardino - 15 hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

1. compreender a importância do turismo como um grande sector global em termos culturais, sociais, políticos e económicos.

2. conhecer a natureza interdisciplinar dos impactos do turismo internacional

3. discutir o meio envolvente à gestão de turismo internacional

4. compreender questões de política e gestão em contexto de turismo internacional

5. desenvolver capacidades de pesquisa e análise dos fenómenos associados ao turismo internacional

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

(1)To understand significance of tourism as a major global factor in terms of cultural, social, political and economic aspects

- (2) *To investigate interdisciplinary nature of international tourism impacts*
- (3) *To discuss cultural, social, economic, political, and environmental dynamics of international tourism management*
- (4) *To study managerial and policy issues in the international tourism context*
- (5) *To develop research skills to analyze the international tourism phenomena*

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

- 1. *importância do turismo como um grande sector global em termos culturais, sociais, políticos e económicos.*
- 2. *natureza interdisciplinar dos impactos do turismo internacional*
- 3. *meio envolvente à gestão de turismo internacional*
- 4. *política e gestão em contexto de turismo internacional*
- 5. *pesquisa e análise dos fenómenos associados ao turismo internacional*

6.2.1.5. Syllabus:

- (1) *significance of tourism as a major global factor in terms of cultural, social, political and economic aspects*
- (2) *interdisciplinary nature of international tourism impacts*
- (3) *cultural, social, economic, political, and environmental dynamics of international tourism management*
- (4) *managerial and policy issues in the international tourism context*
- (5) *analyze the international tourism phenomena*

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

-

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

-

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

apresentação de conceitos e discussão de casos praticos

Participação: 25%

Casos praticos: 15%

apresentação de tema: 15%

teste: 20%

relatorio: 25%

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Class Attendance and participation

Weekly attendance and class participation are required.

Participation is a core element of your course work. Physical presence is necessary but not sufficient condition for participation. Being present but unprepared is negative value-adding, especially when you are unable to contribute to the class discussion.

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

-

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

-

6.2.1.9. Bibliografia principal:

-Horner, S and Swarbrooke, J. (2004). International Cases in Tourism Management (1 st edition).Oxford: Elsevier. (ISBN: 0-7506-5514-3)

-Theobald, W. (2005). Global Tourism (3rd edition). Amsterdam: Elsevier. (ISBN: 0-7506-7789-9)

-Cooper, Chris;Fletcher, John, Fyall, Alan;Gilbert, David and Wanhill, Stephen (2008) Tourism: Principles and Practice (4th edition) Essex: FT Prentice Hall. (ISBN: 978-0-273-71126-1).

-Goeldner, C. R. & Ritchie J. R. B. (2009) Tourism: Principles, Practices, Philosophies (11th edition). New York: John Wiley & Sons. (ISBN: 978-0-470-08459-5)

Mapa IX - Finanças Empresariais em Hotelaria e Turismo / Financial Analysis of Hospitality Enterprises

6.2.1.1. Unidade curricular:

Finanças Empresariais em Hotelaria e Turismo / Financial Analysis of Hospitality Enterprises

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão - 13.5horas / hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

Carlos Leiria Pinto - 18horas

Bernardo Xavier Alabaça - 13.5horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

Carlos Leiria Pinto - 18 hours

Bernardo Xavier Alabaça - 13.5hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

Desenvolver

1. *As técnicas e capacidades de interpretação da informação financeira histórica necessária para gerir empresas de hospitalidade com eficiência, avaliar a situação financeira de um negócio de hospitalidade e quantificar o respectivo potencial de crescimento;*
2. *Familiaridade com as estratégias de crescimento acessíveis à gestão de empresas de hospitalidade com vista a preencher o objectivo de crescimento;*
3. *Familiaridade com os tipos, fontes e custos dos capitais acessíveis a uma empresa de hospitalidade para financiar o respectivo crescimento, bem como as respectivas vantagens, desvantagens e riscos;*
4. *Familiaridade com os instrumentos de análise financeira usados para tomar decisões de investimento*
5. *A capacidade de preparar um dossier de investimento com vista à angariação do capital necessário ao financiamento do crescimento.*

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

To develop

1. *the tools and interpretation skills of historical financial information necessary to effectively manage hospitality enterprises, to determine the financial health of a hospitality business and quantify its upside potential;*
2. *familiarity with the growth strategies available to management of hospitality enterprises to accomplish the goal of growing the business;*
3. *familiarity with the types, sources, and costs of capital available to a hospitality enterprise to finance its growth, and the advantages, disadvantages, and risks involved;*
4. *familiarity with the financial analysis tools used to make investment decisions;*
5. *the capacity of putting together an investment package to secure the capital needed for growth.*

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

1. *Análise financeira: a perspectiva global*
2. *Análise de demonstrações financeiras*
3. *Financiamento da promoção de hotéis*
4. *Preparação de um dossier de investimento*
5. *Avaliação de uma empresa de hotelaria*

6.2.1.5. Syllabus:

1. *Financial Analysis: the broad Picture*
2. *Financial Statement Analysis*
3. *Financing Hotel Development*
4. *Preparing an Investment Package*
5. *Valuing a hospitality company*

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

Esta "demonstração de coerência" decorre da interligação dos conteúdos programáticos com os objectivos de aprendizagem (OA), como a seguir se explicita:

OA1 – Pontos do programa: 1. e 2.

OA2 – Pontos do programa: 2.

OA3 – Pontos do programa: 2., 3. e 4.

OA4 – Pontos do programa: 2. e 3.

OA5 – Pontos do programa: 5

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

This "demonstration of consistency" stems from the interconnection of the syllabus with learning goals (LG) and is explained as follows:

LG1 – Syllabus items: 1. and 2.

LG2 – Syllabus item: 2

LG3 – Syllabus items: 2., 3. and 4.

LG4 – Syllabus items: 2. and 3.

LG5 – Syllabus item: 5

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Ao longo do semestre, o aluno deverá adquirir competências de análise e síntese, de pesquisa, de crítica, de comunicação, em conformidade com os objectivos definidos. Para a aquisição destas competências serão utilizadas as seguintes metodologias de E-A:

1. *Expositivas (quadros teóricos de referência)*
2. *Participativas (análise e resolução de exercícios práticos)*
3. *Activas (trabalhos individuais e de grupo)*
4. *Auto-estudo (trabalho autónomo do aluno, como consta no Planeamento das Aulas)*

Avaliação:

1) Contínua (1/3): participação nas aulas (1/3) e trabalho (2/3), com nota individual, de 0 a 20. Assiduidade não inferior a 80%.

2) Final (2/3): Exame, em duas épocas, conforme REIBS. Nota entre 0 e 20, com peso de 2/3 na nota final.

3) a) A aprovação exige nota mínima de 10 na Avaliação Final b) Nota final superior a 16 implica prova oral, com ausência resultando em nota final de 16 c) nota final superior ou igual a 8 possibilita prova oral para eventual aprovação.

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

During the semester each student should acquire analytical, information gathering, communication skills, according to the stated learning outcomes. To contribute to the acquisition of these skills the following learning methodologies will be used:

1. *Expositional (theoretical reference frames)*
2. *Participative (analysis and resolution of cases)*
3. *Active (individual and group assignments)*
4. *Self-study, (autonomous work by the student, as contemplated in the Class Planning)*

Evaluation:

- 1) *Continuous (1/3): class participation (1/3) and assignment (2/3), with individual grading, range 0 to 20. Minimum level of class attendance 80%.*
- 2) *Final (2/3) Exam, in two different dates, as foreseen in IBS norms. Grades from 0 to 20.*
- 3) *a) To pass, final grade of 10 in the Final Assessment is required b) A final grade above 16 will have to be sustained in an oral exam. If not, final grade will be 16 (c) Final classification above/equal to 8 gives the chance of an additional oral exam*

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino-aprendizagem visam o desenvolvimento das principais competências de aprendizagem dos alunos que permitam cumprir com cada um dos objectivos de aprendizagem, como segue

1. *Expositivas, para apresentação dos quadros teóricos de referência: Todos*
2. *Participativas, com análise e resolução de exercícios práticos: OA2. a OA4.*
3. *Activas, com realização de trabalhos individuais e de grupo: OA2 a OA4*
4. *Auto-estudo, relacionadas com o trabalho autónomo do aluno, tal como consta no Planeamento das Aulas: Todos*

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

The learning-teaching methodologies are aimed at the development of the students' main learning competences that allow to fulfill each of the learning goals, as follows:

1. *Expositional, to the presentation of the theoretical reference frames: All*
2. *Participative, with analysis and resolution of application exercises: LG1 to LG4.*
3. *Active, with the realization of individual and group works: LG2 to LG4*
4. *Self-study, related with autonomous work by the student, as contemplated in the Class Planning: All*

6.2.1.9. Bibliografia principal:

DeFranco, Agnes and Thomas Lattin, Hospitality Financial Management, John Wiley, 2007

Damodaran, Aswath, Investment Valuation: tools and techniques for determining the value of any asset, 2ª edição, John Wiley, 2002

Mapa IX - Gestão de Operações F&B / Management of Foodservice Operations

6.2.1.1. Unidade curricular:

Gestão de Operações F&B / Management of Foodservice Operations

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paul Rompf - 15 horas / hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

H.G. Parsa - 30 horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

H.G. Parsa - 30 hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

1. *desenvolver compreensão sobre as questões relevantes para as operações de F&B*
2. *aprender o papel da pesquisa para a resolução de problemas de F&B*
3. *aplicar varias estrategias para diversos desafios em F&B*
4. *demonstrar conhecimento de praticas de F&B no sector*
5. *praticar tomadas de decisão de gestão em função de diversos cenários de F&B*
6. *aplicar princípios de liderança nas organizações de F&B*

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

1. *Develop greater understanding of issues relevant to foodservice operations.*
2. *Learn the role of research in finding solutions to the problems in foodservice industry.*
3. *Apply various strategies in addressing the issues in foodservice industry*
4. *Demonstrate knowledge of foodservice managerial practices in the industry.*
5. *Practice managerial decision-making in foodservice industry scenarios.*
6. *Apply leadership principles in foodservice organizations through research.*

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

1. *questões relevantes para as operações de F&B*
2. *papel da pesquisa para a resolução de problemas de F&B*
3. *estrategias para diversos desafios em F&B*
4. *praticas de F&B no sector*
5. *tomadas de decisão de gestão em função de diversos cenários de F&B*
6. *princípios de liderança nas organizações de F&B*

6.2.1.5. Syllabus:

1. *issues relevant to foodservice operations.*
2. *role of research in finding solutions to the problems in foodservice industry.*
3. *strategies in addressing the issues in foodservice industry*
4. *foodservice managerial practices in the industry.*
5. *managerial decision-making in foodservice industry scenarios.*

6. leadership principles in foodservice organizations through research.

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

n.a.

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Leituras requeridas semanalmente
participação em projecto de pesquisa orientado para o sector de F&B
estudo de papers e sua discussão nas aulas
Os alunos serão avaliados de acordo com três elementos:
1. Relatórios de Pesquisa (60 pontos)
2. Projecto sectorial (100 pontos)
3. Participação nas aulas (40 pontos)*

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

*weekly required research readings
Students are expected to take part in an industry-oriented research project
Students are expected to study the assigned papers in advance and come to the class well prepared to discuss them.
Students are evaluated on the following THREE criteria for this course:
1. Research Reports (60 points)
2. Industry Project (100 points)
3. Class Participation (40 points)*

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

n.a.

6.2.1.9. Bibliografia principal:

Atribuída em função dos grupos de trabalho e dos temas seleccionados

Mapa IX - Temas Estratégicos em Hotelaria e Turismo / Hospitality Tourism Strategic Issues (Capstone Course)

6.2.1.1. Unidade curricular:

Temas Estratégicos em Hotelaria e Turismo / Hospitality Tourism Strategic Issues (Capstone Course)

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paul Rompf - 15 horas / hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

Dana Tesone - 30 horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

Dana Tesone - 30 hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

*No final do curso, o estudante deverá:
1.abarcar e articular uma visão integrada do meio envolvente do negócio relacionado com as operações em hotelaria e turismo
2.demonstrar capacidade de análise crítica utilizada para diagnosticar e resolver problemas que ocorram em situações complexas no sector e formular estratégias adequadas
3.demonstrar capacidades acrescidas orais e escritas consistentes com as expectativas de gestão empresarial
4.demonstrar capacidades de liderança de grupo, tomada de decisão e desenvolvimento de equipas*

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

*At the completion of this course, the student will be able to:
1.Comprehend and articulate an integrated comprehensive overview of the business environment of the hospitality/tourism operations.
2.Demonstrate critical analytical skills used to diagnose and solve problems occurring in complex hospitality business situations and to formulate holistic and proactive strategies for successful hospitality/tourism operations.
3.Demonstrate enhanced skills in oral and written communication consistent with the expected levels of executive management.
4.Demonstrate leadership skills aimed at teambuilding, group decision making, and the development of self-directed teams.*

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

*1.visão integrada do meio envolvente do negócio relacionado com as operações em hotelaria e turismo
2.diagnostico e resolver problemas em situações complexas no sector
3.formulação de estratégias adequadas
4.comunicação oral e escrita de gestão empresarial*

5. liderança de grupo, tomada de decisão e desenvolvimento de equipas

6.2.1.5. Syllabus:

1. *integrated comprehensive overview of the business environment of the hospitality/tourism operations.*
2. *diagnostics and problem solving in complex hospitality business situations*
3. *formulation of strategies for successful hospitality/tourism operations.*
4. *oral and written communication for executive management.*
5. *leadership, teambuilding, group decision making, and the development of self-directed teams.*

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

n.a.

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

O curso integra e sumariza a experiência dos alunos ao longo de todo o programa do mestrado para relacionar conhecimentos adquiridos com práticas de gestão empresarial em hotelaria e turismo.

O curso requiere:

a elaboração dum projecto de auditoria que assenta na demonstração de conhecimento interdisciplinar e capacidades analíticas e de conhecimento ao nível da gestão empresarial e dum paper de reflexão.

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

This course 3 credit hour fully online course is designed as a capstone course for hospitality and tourism management graduate students. This capstone course will integrate and summarize the student's overall graduate program experiences for the purpose of synthesizing previous coursework into the practice of executive level management. This course employs an extensive case study format that will include class lectures, open discussions of the topics as outlined, and other learning activities.

This course requires a critical strategic audit project (paper) and a reflective paper (final exam). The first demonstrates a range of cross-discipline knowledge and analytical skills to perform an executive level analysis of an enterprise. In the latter, successful completion requires a thorough, insightful, and well-articulated document that describes the learners value proposition to the industry and society. More concise information on these is posted in the appropriate sections below.

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

n.a.

6.2.1.9. Bibliografia principal:

Enz, C.A. (2010). Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases. John Wiley & Sons, Inc.: Hoboken, N.J. ISBN#: 0-471-47853-9 The text provides a theoretical foundation for the field of strategy and policy. Other texts may be used if they are available to you.

Lewis, Robert (1998). Cases in Hospitality Marketing and Management. New York: John Wiley and Sons.

Teare, R. & Olsen, M. ed. (1992). International Hospitality Management: Corporate Strategy in Practice. John Wiley & Sons: New York.

Mapa IX - Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo / Research Methods in Hospitality and Tourism

6.2.1.1. Unidade curricular:

Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo / Research Methods in Hospitality and Tourism

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paul Rompf - 15 horas / hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

Youcheng Wang - 30 horas

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

Youcheng Wang - 30 hours

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

1. *desenvolver o conhecimento e a compreensão do método científico e a sua aplicação a hotelaria e turismo*
2. *aprender uma variedade de métodos de investigação em ciências sociais*
3. *compreender técnicas analíticas utilizadas na investigação em turismo*
4. *aplicar conceitos e métodos estudados numa área de interesse no âmbito do turismo*

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

1. *Develop students knowledge and understanding of the scientific method as it applies to tourism and hospitality.*
2. *Acquaint students with a variety of research methods used in social science research.*
3. *Introduce to students basic analytic techniques useful in tourism and hospitality research.*
4. *Provide the opportunity for students to apply these concepts and methods within an area of interest.*

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

1. *metodo científico e sua aplicação a hotelaria e turismo*
2. *metodos de investigação em ciências sociais*
3. *tecnicas analíticas para a investigação em turismo*
4. *aplicação de conceitos e metodos em áreas específicas no âmbito do turismo*

6.2.1.5. Syllabus:

1. *the scientific method as applied to tourism and hospitality.*
2. *research methods used in social science research.*
3. *analytic techniques in tourism and hospitality research.*
4. *applications of concepts and methods within tourism specific areas of research.*

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

n.a.

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A UC prepara os estudantes para a elaboração dos seus projectos de investigação, discussões em aula e outros trabalhos. O formato inclui aulas teóricas, discussão de topicos específicos e apresentação de trabalhos. os estudantes são responsáveis por todos os trabalhos de leitura, materiais de apoio as aulas. A avaliação baseia-se num total de 100 pontos:

- essay 10*
- proposta de investigação 10*
- critica de artigo 10*
- análise de dados (1,2,3) 10+10+10*
- research paper 20*
- apresentação do paper 10*
- participação nas aulas 10*
- total 100 pontos*

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

The course is designed for hospitality management graduate students. The course will prepare students for their research projects, and will encourage them to use their own research projects in the class discussions and homework assignments. Students should also take this course if they plan to write a thesis as part of their graduate work.

The format will include class lectures, open discussion of the topics as outlined, as well as student presentations.

Students are responsible for all reading assignments, handouts, and lecture materials. Grades will be based on 100 total points and the following grading criteria will be used for this class:

- Essay 10*
- Research proposal 10*
- Article critique 10*
- Data analysis 1 10*
- Data analysis 2 10*
- Data analysis 3 10*
- Research paper 20*
- Research paper presentation 10*
- Attendance and participation 10*
- Total 100*

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

n.a.

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

n.a.

6.2.1.9. Bibliografia principal:

*Creswell, John W. (3rd Edition). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications, 2nd edition.
Pallant, J. (2007). SPSS Survival Manual. Buckingham: Open University Press. 3rd edition.*

Mapa IX - Dissertação Gestão de Hotelaria e Turismo / Master Dissertation Hospitality and Tourism Management

6.2.1.1. Unidade curricular:

Dissertação Gestão de Hotelaria e Turismo / Master Dissertation Hospitality and Tourism Management

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita - 24 horas / hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

*António Jorge Costa – 4OT
Bernardo Xavier Alabaça – 4OT*

Carlos Miguel López Leiria Pinto – 4OT
Dana Tesone – 4OT
Eduardo Batista Correia – 4OT
H.G. Parsa – 4OT
João Ricardo Paulo Marques Guerreiro – 4OT
Luís Alberto Araújo Bernardino – 4OT
Nelson Jorge Campos Ramalho – 4OT
Nuno Manuel Oliveira dos Santos – 4OT
Paul D. Rompf – 4OT
Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo – 4OT
Pedro Quelhas de Brito – 4OT
Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão – 4OT
Sérgio Palma Brito – 4OT
Virgínia Maria Trigo – 4OT
Vitor Manuel Cadete Ambrósio – 4OT
Wilfried Iskat – 4OT
Youcheng Wang – 4OT

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

António Jorge Costa – 4OT
Bernardo Xavier Alabaça – 4OT
Carlos Miguel López Leiria Pinto – 4OT
Dana Tesone – 4OT
Eduardo Batista Correia – 4OT
H.G. Parsa – 4OT
João Ricardo Paulo Marques Guerreiro – 4OT
Luís Alberto Araújo Bernardino – 4OT
Nelson Jorge Campos Ramalho – 4OT
Nuno Manuel Oliveira dos Santos – 4OT
Paul D. Rompf – 4OT
Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo – 4OT
Pedro Quelhas de Brito – 4OT
Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão – 4OT
Sérgio Palma Brito – 4OT
Virgínia Maria Trigo – 4OT
Vitor Manuel Cadete Ambrósio – 4OT
Wilfried Iskat – 4OT
Youcheng Wang – 4OT

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

1. Definir um problema científico e a sua pertinência
2. Definir objectivos de investigação e possíveis hipóteses de investigação
3. Conduzir uma revisão de literatura que suporte ao problema definido na dissertação ;
4. Aplicar metodologias adequadas à recolha e análise de dados;
5. Refletir de forma crítica sustentada no enquadramento teórico e resultados empíricos;

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

1. Define a scientific problem and its relevance.
2. Define research goals and possible hypothesis;
3. Produce a literature review supporting the dissertation main problem
4. Apply the methodologies more suitable to data collection and analysis;
5. Critical reflexion sustained on theoretical frameworks and empirical results.

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

1. Escrita de introdução e abstract
2. Definição de um problema de investigação
3. Definição de objectivos de pesquisa
4. Revisão de literatura
5. Definição de hipóteses
6. Técnicas de recolha de dados
7. Técnicas de análise de dados
8. Escrita de conclusões e definição de possibilidades de pesquisa futura

6.2.1.5. Syllabus:

1. Writing the introduction and abstract
2. Definition of a research problem
3. Definition of research goals
4. Literature review
5. Defining hypothesis
6. Data collection methods
7. Data analysis methods
8. Writing conclusions and defining new research paths

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

De forma a desenvolver as competências de definição de problemas de investigação e respectivos objectivos (OA1, OA2) os estudantes deverão refletir criticamente sobre a literatura existente, sintetizar os aspectos mais relevantes da investigação e determinar quais as perguntas específicas (P1, P2, P3)

Para sistematizarem os conhecimentos teóricos de forma sintética e definirem hipóteses de investigação (OA3, OA4) os estudantes elaborarão uma revisão de literatura adequada ao problema de investigação e hipóteses específicas (P4,P5)

A capacidade de recolha e análise de dados (OA4) deverá ser desenvolvida pela concretização de uma investigação empírica que responda aos objectivos de investigação definidos, recolhendo e tratando os dados necessários (P6, P7)

Para que os estudantes desenvolvam a sua capacidade crítica de reflexão teórica e avaliação de resultados (OA5), os estudantes deverão escrever as conclusões dos seus estudos e explicitar possibilidades de investigação futura(P8)

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

In order to develop the competences of defining research problems and the related goals (LG1, LG2), students should critically reflect about the literature, synthesize the main aspects of the research and define the specific research questions (S1, S2, S3).

To systematise the theoretical contributes in a synthetic way and define the research hypothesis (LG3, LG4) students should produce a literature review related with the research problem and the hypothesis that result from the review (S4, S3).

The competence to collect and analyse data (LG4) will be developed through empirical research that answer to research goals, collecting and analysing data (S6, S7).

In order to develop the students competence to critically reflect of theory and of evaluate results (LG5), students should write the conclusions of their studies and explicit future research perspectives (S8).

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

De forma a desenvolver as competências de investigação e reflexão crítica utilizar-se-ão as seguintes metodologias

-Estudo acompanhado

-Discussão colectiva em sessões tutoriais

-Aplicação de metodologias de recolha e tratamento de dados

Avaliação:

- Apresentação escrita da dissertação

- Apresentação oral da síntese da dissertação e posterior discussão pública perante um júri

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

In order to develop the competences of diagnosis and of definition of projects the course will use the following methodologies:

-Guided study

-Collective discussion on tutorial sessions

-Practical application of data collection and data analysis

Evaluation:

- Written presentation of the thesis

- Oral presentation with the synthesis of the thesis followed by a public defense with a jury.

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

De forma a desenvolver as competências de definição de problemas de investigação e respectivos objectivos (OA1, OA2) os estudantes efectuarão uma proposta escrita que será discutida em sessões tutoriais.

Para sistematizarem os conhecimentos teóricos de forma sintética e definirem hipóteses de investigação (OA3, OA4) os estudantes deverão elaborar uma revisão de literatura que será discutida em sessões tutoriais.

A capacidade de recolha e análise de dados (OA4) deverá ser desenvolvida pela aplicação de metodologias de recolha e tratamento de dados

Para que os estudantes desenvolvam a sua capacidade crítica de reflexão teórica e avaliação de resultados (OA5), deverão escrever as conclusões dos seus estudos e discuti-las em sessões tutoriais

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

In order to develop the competences of defining research problems and the related goals (LG1, LG2), students will produce a written proposal that will be discussed during tutorial sessions

To systematise the theoretical contributes in a synthetic way and define the research hypothesis (LG3, LG4) students should produce a literature review that will be discussed during tutorial sessions.

The competence to collect and analyse data (LG4) will be developed through the application of methodologies of data collection and data analysis.

In order to develop the students competence to critically reflect of theory and of evaluate results (LG5), students should write the conclusions of their studies and discuss them during tutorial sessions.

6.2.1.9. Bibliografia principal:

- Bryman, A. (2003). Business Research Methods. Oxford: Oxford University Press

- Fisher, C. (2007). Researching and writing a dissertation: A guidebook for business students. Essex: Prentice Hall

- Veal, AJ (2011) Research Methods for Leisure and Tourism. Prentice Hall.

- Ellet, W. (2007). The case study handbook. USA: Harvard Business Press.

- Gummesson, E. (1991). Qualitative Methods in Management Research. London: Sage Publications.

- Pidd, M. (2003). Tools for thinking: Modelling in Mangement Science. West Sussex: Wiley.

Mapa IX - Trabalho de projecto Gestão de Hotelaria e Turismo / Work Project Hospitality and Tourism Management

6.2.1.1. Unidade curricular:

Trabalho de projecto Gestão de Hotelaria e Turismo / Work Project Hospitality and Tourism Management

6.2.1.2. Docente responsável e respectivas horas de contacto na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita - 24horas / hours

6.2.1.3. Outros docentes e respectivas horas de contacto na unidade curricular:

António Jorge Costa – 4OT

Bernardo Xavier Alabaça – 4OT

Carlos Miguel López Leiria Pinto – 4OT
Dana Tesone – 4OT
Eduardo Batista Correia – 4OT
H.G. Parsa – 4OT
João Ricardo Paulo Marques Guerreiro – 4OT
Luís Alberto Araújo Bernardino – 4OT
Nelson Jorge Campos Ramalho – 4OT
Nuno Manuel Oliveira dos Santos – 4OT
Paul D. Rompf – 4OT
Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo – 4OT
Pedro Quelhas de Brito – 4OT
Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão – 4OT
Sérgio Palma Brito – 4OT
Virgínia Maria Trigo – 4OT
Vitor Manuel Cadete Ambrósio – 4OT
Wilfried Iskat – 4OT
Youcheng Wang – 4OT

6.2.1.3. Other academic staff and lecturing load in the curricular unit:

António Jorge Costa – 4OT
Bernardo Xavier Alabaça – 4OT
Carlos Miguel López Leiria Pinto – 4OT
Dana Tesone – 4OT
Eduardo Batista Correia – 4OT
H.G. Parsa – 4OT
João Ricardo Paulo Marques Guerreiro – 4OT
Luís Alberto Araújo Bernardino – 4OT
Nelson Jorge Campos Ramalho – 4OT
Nuno Manuel Oliveira dos Santos – 4OT
Paul D. Rompf – 4OT
Paula Cristina Torres Ramalho de Figueiredo – 4OT
Pedro Quelhas de Brito – 4OT
Rui Manuel Meireles dos Anjos Alpalhão – 4OT
Sérgio Palma Brito – 4OT
Virgínia Maria Trigo – 4OT
Vitor Manuel Cadete Ambrósio – 4OT
Wilfried Iskat – 4OT
Youcheng Wang – 4OT

6.2.1.4. Objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

1. *Diagnosticar envolvente organizacional interna e externa que enquadre uma intervenção de gestão em hotelaria e turismo;*
2. *Conduzir uma revisão de literatura que suporte a elaboração de um projecto aplicado;*
3. *Definir as fases de um projecto de intervenção;*
4. *Definir as forma de acompanhamento e avaliação de projectos após a sua implementação;*

6.2.1.4. Learning outcomes of the curricular unit:

1. *Diagnose a organizational environment and internal problem that needs a management intervention in hospitality and tourism.*
2. *Produce a literature review supporting an applied project;*
3. *Define the project phases*
4. *Define the ways of supporting the implementation of the project and its evaluation.*

6.2.1.5. Conteúdos programáticos:

1. *Diagnóstico sumário da organização*
2. *Diagnóstico específico da envolvente e de um problema organizacional*
3. *Revisão de literatura aplicada*
4. *Análise de custos/benefícios do projeto para as organizações*
5. *Definição de projecto de intervenção, ou síntese de caso e possíveis formas de resolução*
6. *Avaliação de impactos possíveis e formas de controlo de resultados*

6.2.1.5. Syllabus:

1. *Brief organisational diagnosis*
2. *Diagnosis of organizational environment and of a specific organizational problem*
3. *Applied literature review*
4. *Project cost / benefit analysis to organisations*
5. *Definition of a intervention project or synthesis of a case and possible solutions*
6. *Evaluation of impacts and possibilities of control of results*

6.2.1.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular.

De forma a que os alunos possam desenvolver as suas competências de diagnóstico da envolvente externa e interna (OA1) os estudantes deverão efectuar um diagnóstico geral de uma organização (P1) e de um problema específico que exija uma intervenção (P2) Para sistematizarem os conhecimentos teóricos (OA2) os estudantes deverão elaborar uma revisão de literatura adequada ao problema diagnosticado (P3) A capacidade de definição das fases de um projecto de intervenção (OA3) deverá ser expressa através da definição de tarefas, orçamentos e cronogramas adequados aos objectivos de intervenção (P4, P5) Para que os estudantes desenvolvam a sua capacidade crítica de avaliação dos possíveis impactos dos projectos e das formas como estes podem ser acompanhados (OA4), os estudantes deverão sistematizar as possíveis consequências destes, riscos associados e formas de acompanhamento (P6)

6.2.1.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's objectives.

In order to students develop their diagnosis competences (LG1), they should conduct a brief general diagnosis of the company (S1) and from a specific problem that demands a managerial intervention (S2).

To systematize theoretical contents in a synthetic way (LG2) students should made a literature review related with the diagnosed problem. The competence to define phases of a intervention project (LG3) should be materialized through the definition of tasks, budgets and chronograms related with the goals of the intervention (S4, S5).

In order to develop the critical skills of evaluating the possible impacts of the projects and the ways to support their implementation (LG4), students should systematize the possible consequences, risks and ways of supporting their implantation (S6).

6.2.1.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

De forma a desenvolver as competências de diagnóstico e definição de projectos utilizar-se-ão as seguintes metodologias

- Estudo acompanhado
- Discussão colectiva em sessões tutoriais
- Análise documental
- Aplicação de grelhas de análise
- Focus grupos e entrevistas em ambiente organizacional

Avaliação:

- Apresentação escrita de um projecto
- Apresentação oral da síntese do projecto e posterior discussão pública perante um júri

6.2.1.7. Teaching methodologies (including evaluation):

In order to develop the competences of diagnosis and of definition of projects the course will use the following methodologies:

- Guided study
- Collective discussion on tutorial sessions
- Analysis of secondary data
- Use of analysis grids
- Focus group and interviews on organizational environment

Evaluation:

- Written presentation of the project
- Oral presentation with the synthesis of the project followed by a public defense with a jury.

6.2.1.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

De forma a que os alunos possam desenvolver as suas competências de diagnóstico (OA1) os estudantes poderão utilizar grelhas de análise (eg. SWOT), recolha documental e técnicas de entrevista e de focus grupo, correspondente tratamento de dados e discussão em sessões tutoriais.

Para sistematizarem os conhecimentos teóricos de forma sintética (OA2) os estudantes deverão elaborar uma revisão de literatura que será discutida em sessões de tutoria

A competência de definição das fases de um projecto de intervenção e a avaliação de impactos (OA3, OA4) será desenvolvida através do uso aplicações informáticas e posteriormente discutidas em sessões de tutoria

6.2.1.8. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes.

In order to develop the competences of diagnosis (LG1) students may use analysis of secondary data, use of analysis grids and methodologies of interview and focus group, the associated data processing and discussions on tutorial sessions.

To systematize the theoretical arguments in a synthetic way (LG 2), students should make a literature review which will be discussed on tutorial sessions.

The competence of defining project phases of intervention and evaluation of impacts (LG3, LG4) will be developed trough the use of specific software and after will be discussed in tutorial sessions.

6.2.1.9. Bibliografia principal:

- Baker, Kevin (2000) *Project Evaluation and Feasibility Analysis for Hospitality Operations*. Hospitality Press.
- Kerkner, H. (2006). *Project Management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling*. New Jersey: John Wiley
- Meredith, J. R. & Mantel, S. J. (2006). *Project Management: A managerial approach*. New Jersey: John Wiley
- Teare, Richard, Debra Adams, Sally Messenger (1992) *Managing Projects in Hospitality Organizations*. Thomson Learning.

6.3. Metodologias de Ensino/Aprendizagem

6.3.1. Adaptação das metodologias de ensino e das didácticas aos objectivos de aprendizagem das unidades curriculares.

Esta adaptação é feita ao nível de cada uma das unidades curriculares (UCs) e tem como elemento comum a todas as UCs um conjunto de oito metodologias, as quais se explicitam a seguir:

Metodologias Ref^a.

Expositivas para apresentação dos quadros teóricos de referência 1

Participativas com análise e resolução de exercícios de aplicação 2

Participativas com análise e discussão de casos de estudo, e textos de apoio e leitura 3

Activas com realização de trabalhos individuais e de grupo 4

Activas com realização de projectos em empresas 5

Experimentais com simulação de situações reais (role-play) 6

Experimentais, em laboratório, com desenvolvimento e exploração de modelos em computador 7

Auto-estudo 8

Cada UC faz corresponder a cada objectivo de ensino aprendizagem uma ou mais metodologias, como se explicita nas FUC.

6.3.1. Adaptation of methodologies and didactics to the learning outcomes of the curricular units.

This adaptation is carried through at the level of each curricular unit (CU) and contains a common element to all CUs - a set of eight methodologies, which express the following:

Methodologies Ref.

Expositive, so as to present the theoretical frameworks 1
 Participative, with analysis and resolution of application exercises 2
 Participative, with analysis and case-study discussion, and support and reading texts 3
 Active, with execution of individual and group projects 4
 Active, with execution of projects in companies 5
 Experimental, with simulation of real situations (role-play) 6
 Experimental, in laboratory, with development and operation of models using the computer 7
 Self-study 8

Each CU makes one or more methodologies correspond to each teaching and learning objective, as explained in the FUC.

6.3.2. Verificação de que a carga média de trabalho necessária aos estudantes corresponde ao estimado em ECTS.

A carga de trabalho do aluno é definida em termos de horas de trabalho repartidas pelas diferentes unidades curriculares. De acordo com o Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, uma unidade curricular define-se como a unidade de ensino com objectivos de formação próprios que é objecto de inscrição administrativa e de avaliação traduzida numa classificação final.

No Plano de Estudos, conforme referido acima em 6.1.2, consta, para cada UC e semestre lectivo, a carga média de trabalho autónomo para cada estudante, bem como as horas de contacto, as quais estão normalizadas para todas as UCs (150 horas, cada), excepção feita à Projecto/Dissertação, UC que tem a duração de 1 semestre e de 60 ECTS, na opção Dissertação, e de 48 ECTS, na opção Trabalho de Projecto.

6.3.2. Verification that the required students average work load corresponds the estimated in ECTS.

The student's workload is defined in terms of hours allocated to the different curricular unit. According to Article 3. of Decree-Law no. 42/2005, a curricular unit is defined as a teaching unit with its own training objectives that is the subject of administrative enrollment and assessment translated into a final classification.

In the Curriculum, as described above in 6.1.2, is set, for each semester and CU, the average load of autonomous work for each student as well as the contact hours, which are standardized for all CUs (150 hours each), with the exception of Project/Dissertation – a CU that has a duration of one semester and 60 ECTS, on the Dissertation option, and 48 ECTS on the Work Project option.

6.3.3. Formas de garantir que a avaliação da aprendizagem dos estudantes é feita em função dos objectivos de aprendizagem da unidade curricular.

A Ficha de Unidade Curricular (FUC) é disponibilizada ao aluno no início de cada ciclo de estudos e está residente na plataforma Fénix do ISCTE-IUL. Na FUC de cada UC consta, para além da Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da UC e da Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da UC, o processo de avaliação adequado a cada UC. Paralela e complementarmente o Regulamento de Avaliação dos Mestrados da IBS, constitui, também, um elemento chave da avaliação da aprendizagem dos estudantes.

6.3.3. Means to ensure that the students learning assessment is adequate to the curricular unit's learning outcomes.

The Curricular Unit Form (CUF) is available to students at the beginning of each study cycle and is present on the platform of ISCTE - Fénix-IUL. In each CU, the CUF consists, besides of the Demonstration of consistency of the syllabus with the CU objectives and the Demonstration of consistency of teaching methods with the learning objectives of the CU, of the appropriate evaluation process to each CU. In parallel and complementary, the Regulation for Masters Evaluation of the IBS is also a key element of the assessment of students learning.

6.3.4. Metodologias de ensino que facilitam a participação dos estudantes em actividades científicas.

Tal como foi descrito em 6.1.4, como se reproduz a seguir: "(i) incentivação dos alunos para pesquisas bibliográficas temáticas; (ii) pesquisas de bases de dados e utilização em trabalhos individuais e/ou de grupo; (iii) desenvolvimento da comunicação escrita (citações de autores nos trabalhos individuais e de grupo; apresentação bibliográfica, por exemplo) e oral (apresentação de trabalhos, debate, análise crítica, etc); (iv) trabalho de campo (visitas de estudo a empresas, por exemplo)."

As metodologias de ensino visando a participação dos estudantes em actividades científicas são todas aquelas que foram descritas em 6.3.1., excepto a primeira.

6.3.4. Teaching methodologies that promote the participation of students in scientific activities.

As described in 6.1.4, "(i) incentivisation of students to bibliographic research on specific themes; (ii) database researches and its use in individual and/or group projects; (iii) development of written communication (author citations in individual and group work projects, for example in bibliographic presentations) and oral communication (work project presentations, debate, critical analysis, etc.); (iv) fieldwork (for example, study visits to companies)."

The teaching methodologies aiming at the participation of students in scientific activities are those that were described in 6.3.1., except for the first one described.

7. Resultados

7.1. Resultados Académicos

7.1.1. Eficiência formativa.

7.1.1. Eficiência formativa / Graduation efficiency

	2008/09	2009/10	2010/11
N.º diplomados / No. of graduates	0	0	0
N.º diplomados em N anos / No. of graduates in N years*	0	0	0
N.º diplomados em N+1 anos / No. of graduates in N+1 years	0	0	0
N.º diplomados em N+2 anos / No. of graduates in N+2 years	0	0	0
N.º diplomados em mais de N+2 anos / No. of graduates in more than N+2 years	0	0	0

Perguntas 7.1.2. a 7.1.3.

7.1.2. Comparação do sucesso escolar nas diferentes áreas científicas do ciclo de estudos e respectivas unidades curriculares.
A UC gestão de turismo internacional, área científica gestão geral, com 14 alunos inscritos, teve 13 alunos avaliados, uma média de classificações de 16 valores e cerca de 77% dos alunos obtiveram uma classificação igual ou superior a 16 valores. As UC, marketing estratégico em hotelaria e turismo e gestão de serviços a clientes, área científica de marketing, com 14 alunos inscritos e 13 alunos avaliados, obtiveram uma média de classificações de 15 valores e cerca de 38% e 31% dos alunos obtiveram uma classificação igual ou superior a 16 valores, respectivamente. A UC temas críticos de recursos humanos em hotelaria, área científica de recursos humanos, com 14 alunos inscritos teve 13 alunos avaliados, uma média de classificações de 15 valores. A UC finanças empresariais em hotelaria e turismo com 14 alunos inscritos teve 13 alunos que se sujeitaram à avaliação e uma média de classificações de 12 valores.

7.1.2. Comparison of the academic success in the different scientific areas of the study cycle and related curricular units.
The UC international tourism management, scientific area management, with 14 students enrolled, 13 students had evaluated an average rating of 16 points and about 77% of students were rated equal or higher than 16. The UC, strategic marketing in hospitality and tourism and guest service management, scientific area of marketing, with 14 students enrolled and 13 students assessed scored an average of 15 and ratings about 38% and 31% of students scored a rating equal to or greater than 16, respectively. The UC critical issues in hospitality human resources, scientific area of human resources, with 14 students enrolled and 13 students evaluated, had an average of 15 values. The UC corporate financial analysis of hospitality enterprises with 14 students had 13 students who were subjected to assessment and an average of 12 values.

7.1.3. Forma como os resultados da monitorização do sucesso escolar são utilizados para a definição de acções de melhoria do mesmo.
O GEAPQ elabora uma tabela de indicadores para todos os níveis de ensino do ISCTE-IUL. Nos relatórios de unidade curricular são calculadas, semestralmente, taxas de sucesso por UC (número de alunos que obtêm aproveitamento face aos inscritos na UC) e nos relatórios de curso são ainda calculadas, anualmente, taxas de sucesso no que diz respeito à conclusão do curso. Os relatórios de autoavaliação das UC, cursos e unidades orgânicas, com base numa análise destes indicadores, apontam os principais pontos fortes e a melhorar no processo de ensino e aprendizagem, apresentando ainda sugestões de melhoria a implementar, devidamente especificadas e calendarizadas, sempre que o nível de sucesso académico ou a opinião dos estudantes sobre os docentes sejam insatisfatórios. O Conselho Pedagógico elaborou e divulgou um documento de Boas Práticas que visa o incentivo e a aplicação de boas práticas que permitam melhorar o sucesso escolar

7.1.3. Use of the results of monitoring academic success to define improvement actions.
The GEAPQ prepares a scorecard for all levels of education at ISCTE-IUL. The curricular unit reports calculate, every six months, the success rates for each CU (number of students who obtain with positive grades compared to all students in the CU), and the course reports calculate annually the rates of success in completing the course. The CU self-assessment reports, courses and organic units, based on an analysis of these indicators, indicate the main strengths and issues to improve in the process of teaching and learning, still presenting improvement suggestions to implement, properly specified and scheduled, whenever the level of academic achievement or the opinion of students on teachers is unsatisfactory. The Teaching Council developed and released a document of Good Practices aiming to encourage and implementation of good practices to improve school success.

7.1.4. Empregabilidade.

7.1.4. Empregabilidade / Employability

	%
Percentagem de diplomados que obtiveram emprego em sectores de actividade relacionados com a área do ciclo de estudos / Percentage of graduates that obtained employment in areas of activity related with the study cycle area	44
Percentagem de diplomados que obtiveram emprego em outros sectores de actividade / Percentage of graduates that obtained employment in other areas of activity	22.2
Percentagem de diplomados que obtiveram emprego até um ano depois de concluído o ciclo de estudos / Percentage of graduates that obtained employment until one year after graduating	100

7.2. Resultados das actividades científicas, tecnológicas e artísticas.

Pergunta 7.2.1. a 7.2.6.

7.2.1. Indicação do(s) Centro(s) de Investigação devidamente reconhecido(s), na área científica predominante do ciclo de estudos e respectiva classificação.

UNIDE - Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial | Classificação: Muito Bom

7.2.1. Research centre(s) duly recognized in the main scientific area of the study cycle and its mark.

BRU-IUL - Business Research Unit | Classification: Very Good

7.2.2. Número de publicações do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, nos últimos 5 anos e com relevância para a área do ciclo de estudos.

24

7.2.3. Outras publicações relevantes.

Neste ciclo de estudos, na bibliografia constante na FUC são indicadas, em cada uma das UCs, referências bibliográficas relevantes para o processo de aprendizagem deste Mestrado.

7.2.3. Other relevant publications.

In this study cycle, the bibliography contained in the CUF indicates, in each of the CUs, the bibliographic references that are relevant to this

- 7.2.4. Impacto real das actividades científicas, tecnológicas e artísticas na valorização e no desenvolvimento económico.
O desenvolvimento do Projecto/Dissertação, inerente a este ciclo de estudos, envolve quatro modalidades de investigação: Estudo de caso; Elaboração de plano de negócio inovador; Projecto Empresa; Dissertação. Qualquer destas modalidades de investigação, obriga, necessariamente, a um contacto sistemático com o mundo empresarial. Consequentemente, a realização destas modalidades de investigação resultam, em termos práticos, em processos de partilha e transferência de conhecimento interinstitucional, ou seja, Universidade-Empresa.
- 7.2.4. Real impact of scientific, technological and artistic activities on economic enhancement and development.
The development of the Project/Dissertation, inherent in this study cycle embraces four types of research: Case-study; Development of innovative business plan; Project Company; Dissertation. Any of these forms of research necessarily requires a systematic contact with the business world. Consequently, the implementation of these research methodologies results, in practical terms, in the process of sharing and transfer of institutional knowledge, or University-Company.
- 7.2.5. Integração das actividades científicas, tecnológicas e artísticas em projectos e/ou parcerias nacionais e internacionais.
A integração das actividades científicas processa-se a dois níveis: (i) ao da aprendizagem durante o ciclo de estudos; (ii) ao da aplicação, tal como foi descrito em 7.2.4. Resultando, por vezes, deste interface Universidade-Empresa, a realização de protocolos de cooperação, ou de parcerias.
- 7.2.5. Integration of scientific, technological and artistic activities in national and international projects and/or partnerships.
The integration of scientific activities takes place at two different levels: (i) the level of learning during the study cycle; (ii) the level of the application, as described in 7.2.4. Sometimes, this University-Company interface results in carrying out cooperation agreements, or partnerships.
- 7.2.6. Utilização da monitorização das actividades científicas, tecnológicas e artísticas para a sua melhoria.
A monitorização das actividades científicas é efectuada via reuniões periódicas da Direcção de Mestrados, bem como através de questionários que são dirigidos aos estudantes e de cuja análise resulta, sempre que tal se justifica, ajustamentos de âmbito pedagógico e das metodologias de investigação científica.
- 7.2.6. Use of scientific, technological and artistic activities' monitoring for its improvement.
Monitoring of scientific activities is carried out through regular meetings of the Board of Masters, as well as through questionnaires that are sent to students, and then examined to produce, where this is justified, adjustments to teaching and to scientific research methodologies.

7.3. Outros Resultados

Perguntas 7.3.1 a 7.3.3

- 7.3.1. Actividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada.
O INDEG/ISCTE, constituído em 1988, associação entre o ISCTE e um conjunto de algumas das mais prestigiadas empresas nacionais. Esta associação constituiu uma iniciativa pioneira de parceria Universidade-Empresa em Portugal. É precisamente ao INDEG que, em estreita ligação com a IBS, cabe actuar nos domínios da prestação de serviços à comunidade e da formação avançada, da qual se destaca a formação e executivos nas seguintes áreas:
- Área de Gestão
 - Área de Marketing e Direcção Comercial
 - Área de Contabilidade, Fiscalidade e Controlo de Gestão
 - Área de Finanças
 - Outros Cursos para executivos
- Executive MBA
The 6 Days' Mini-MBA
Formação Intra-Empresa
Programa de Sustentabilidade Empresarial
Desde 2001 existe no espaço interno do INDEG uma Galeria de Arte com exposições permanentes de pintura e obras de arte.*
- 7.3.1. Activities of technological and artistic development, consultancy and advanced training.
INDEG/ISCTE, founded in 1988, is the association between ISCTE and a set of some of the most prestigious national companies. This association was a cutting-edge initiative of the partnership University-Company in Portugal. Particularly, the INDEG, in close liaison with IBS, is acting in the fields of community service and advanced training, emphasizing the executive education in the following areas:
- Management
 - Marketing and Commercial Management
 - Accounting, Taxation and Management Control
 - Finance
 - Other courses for executives
- Executive MBA
The 6 Days' Mini-MBA
Intra-Company Training
Corporate Sustainability Program
Since 2001, there is an internal space at INDEG with an Art Gallery with permanent exhibitions of paintings and works of art.*
- 7.3.2. Contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica, e a acção cultural, desportiva e artística.
Porque se trata de materializar a transferência de conhecimento, através da formação avançada in-house para executivos de empresas dos vários sectores de indústria, bem como de desenvolver projectos de formação e consultoria "por medida" para empresas de várias regiões do país, o INDEG, como é reconhecido pelos testemunhos de altos quadros de empresas, tem contribuído, ao longo de mais de duas décadas para as várias dimensões do desenvolvimento nacional.

7.3.2. Real contribution for national, regional and local development, scientific culture, and cultural, sports and artistic activities.

As the objective is to materialize the transfer of knowledge through advanced training in-house for executives of companies from the various sectors of industry, as well as to develop projects of training and consulting "tailored" to companies from various regions of the country, INDEG, as recognized by the testimonies of senior managers in companies, has contributed for over two decades for the various dimensions of national development.

7.3.3. Adequação do conteúdo das informações divulgadas ao exterior sobre a instituição, o ciclo de estudos e o ensino ministrado.

Somos uma Escola de referência no ensino da gestão em Portugal e aspiramos ser uma instituição reconhecida no contexto europeu. O nosso corpo docente integra doutorados, nacionais e estrangeiros e prestigiados profissionais como docentes convidados e que são a primeira linha de contacto dos nossos alunos com a realidade empresarial.

Oferecemos Mestrados em língua inglesa e temos o maior programa de intercâmbio em Portugal, recebendo mais de 200 alunos por ano de todos os continentes e enviando igual número de alunos, no âmbito de parcerias com mais de 50 Universidades de todo o mundo.

Organizamos anualmente várias Summer Schools em diversos continentes e temos programas de Mestrado e Doutoramento que oferecemos no Brasil, China, Cabo Verde e Moçambique em associação com prestigiadas escolas locais.

Somos uma Escola acreditada internacionalmente, pela AMBA, e pertencemos às AACSB, EABIS e EFMD. Somos ainda único membro nacional da AIBE bem como da EDAMBA

7.3.3. Adequacy of the information made available about the institution, the study cycle and the education given to students.

We are a leading School in the teaching of management in Portugal and aspire to be recognized in the European context. Our faculty includes doctorates, national and foreign professionals such as visiting professors who are the first line of contact of our students with business reality.

We offer Master degrees taught in English and have the largest exchange programme in Portugal, receiving more than 200 students/year from all continents and sending the same number of students, in partnership with more than 50 universities worldwide. Various Summer Schools are organized annually in different continents and we have programmes offering Masters and Doctorate Degrees in Brazil, China, Cape Verde and Mozambique in association with prestigious local schools.

We are internationally accredited by AMBA, and we belong to AACSB, EABIS and EFMD. We are still the only Portuguese member of AIBE and EDAMBA

7.3.4. Nível de internacionalização

7.3.4. Nível de internacionalização / Internationalisation level

	%
Percentagem de alunos estrangeiros / Percentage of foreign students	44.4
Percentagem de alunos em programas internacionais de mobilidade / Percentage of students in international mobility programs	22.2
Percentagem de docentes estrangeiros / Percentage of foreign academic staff	25

8. Análise SWOT do ciclo de estudos

8.1. Objectivos gerais do ciclo de estudos

8.1.1. Pontos fortes

Plano de estudos que permite aprofundamento das principais áreas científicas da Gestão em Hotelaria e Turismo e integração entre diferentes áreas de forma a proporcionar visão integradora dessas áreas

Acordo de duplo grau efectuado entre ISCTE e University of Central Florida, EUA

Acordos no âmbito Erasmus com outras Universidades Europeias e Asiáticas;

Relevância no desenvolvimento de várias soft skills, desde o início do ciclo de estudos através da existência de um Personal Development Programme;

Focalização na realidade empresarial, através de trabalhos aplicados, da participação relevante de docentes convidados e visitas de estudo;

Metodologias de ensino assentes em grande parte das UCs na resolução de problemas práticos que permitem o desenvolvimento de um pensamento crítico na abordagem dos problemas de Gestão em Hotelaria e Turismo;

Valorização do trabalho em equipa e cooperação entre alunos, através de um recurso frequente à utilização dos trabalhos de grupo nas diferentes UCs.

8.1.1. Strengths

Curriculum that allows further development of key scientific areas in Hospitality and Tourism Management and integration between different areas in order to provide an integrated view of those areas;

Doble-degree agreement made between ISCTE and University of Central Florida, USA;

Erasmus agreements in other European and Asian Universities;

Relevance in the development of various soft skills, since the beginning of the study cycle through the existence of a Personal Development Programme;

Focus on the business reality through applied work projects, the relevant participation of invited lecturers and study visits;

Teaching methodology based, on most of the CUs, in the resolution of practical problems that allow the development of critical thinking in addressing problems in Hospitality and Tourism Management;

Enhancement of teamwork and cooperation among students, through the use of group projects in different CUs.

8.1.2. Pontos fracos

Integração do Curso numa Escola que tem apenas uma acreditação internacional (AMBA)

Articulação imperfeita entre as necessidades do programa e os objectivos de investigação e publicação impostos aos docentes para a sua progressão de carreira. Nomeadamente o estudo de certos processos e contextos nacionais acolhem fraca aceitação no âmbito de revistas internacionais especializadas

8.1.2. Weaknesses

- *Course integration in a School that has only one international accreditation (AMBA)*
- *Imperfect articulation between the needs of the programme and the research and publication objectives imposed on the teaching staff for their career development. Particularly, the study of certain processes and national contexts receive low acceptance within international specialized magazines.*

8.1.3. Oportunidades

- *Reforço da cooperação com a University of Central Florida mediante a organização de visitas de estudo com formação pedagógica e real life case studies*
- *Incremento da exposição empresarial – trabalhos de campo, estágios, formatados no âmbito de parcerias com empresas, beneficiando as saídas profissionais e a experiência de aprendizagem;*
- *Atracção de estudantes internacionais para a frequência completa do ciclo de estudos em língua inglesa, uma vez removidos os constrangimentos no acesso ao ensino superior e à obtenção de vistos;*
- *Potencial interno e externo na atracção de alunos decorrente do benefício da reputação institucional decorrente dos processos de acreditação junto da AACSB e da EQUIS;*

8.1.3. Opportunities

- *Strengthening cooperation with the University of Central Florida by organizing study visits with pedagogical training and real life case studies;*
- *Increased corporate exposure - field work, internships, formatted in partnership with companies benefiting the career opportunities and learning experience;*
- *Attracting international students to attend the full study cycle in English, once removed the constraints on the access to higher education and to obtaining visas;*
- *Potential for attracting national and foreign students due to the benefit of institutional reputation resulting from the processes of accreditation by the AACSB and EQUIS.*

8.1.4. Constrangimentos

- *Valor da propina elevado se comparado com a oferta de outros mestrados*
- *Previsível diminuição de estudantes no ensino superior*
- *Efeito da crise no aumento das taxas de abandono e posterior insucesso escolar por falta de recursos para pagamento de propinas e encargos com a concretização dos estudos.*
- *Restrições orçamentais às universidades podendo obrigar a aumento da carga docente e a turmas maiores com prejuízo para a qualidade global da experiência de aprendizagem.*
- *Crescente dificuldade de estabelecimento de parcerias internacionais com universidades que tenham tripla acreditação (Triple Crown)*

8.1.4. Threats

- *High value of the fee when compared with other masters;*
- *Predictable reduction of students in higher education;*
- *Effect of the crisis in higher rates of abandonment and subsequent school failure due to lack of resources for payment of fees and charges for the completion of studies;*
- *Budget constraints to universities may force the increase of teaching work load and larger classes, at the loss to the overall quality of the learning experience;*
- *Increasing difficulty in establishing international partnerships with universities that have triple accreditation (Triple Crown).*

8.2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

8.2.1. Pontos fortes

- *Estrutura de supervisão do curso bem definida e com proximidade, assente num director o que tem permitido resolver problemas pedagógicos logo na sua origem;*
- *Sistema de feed back dos alunos com auscultação sistemática, informatizado e assegurando confidencialidade das respostas;*
- *Observância generalizada em cada UC da disponibilização atempada da ficha detalhada da UC e respectivo planeamento das actividades;*

8.2.1. Strengths

- *Well-defined supervision structure for the course and with proximity, based on a director, which has allowed educational problem solving in its origin;*
- *Feedback system for students with systematic hearing, computerized and with confidentiality of responses;*
- *Widespread compliance, in each CU, to the timely availability of the detailed CU data sheet and its activity planning.*

8.2.2. Pontos fracos

- *Dificuldade na valorização interna, no quadro da actividade docente, do papel e relevância dos docentes na gestão de programas.*

8.2.2. Weaknesses

- *Difficulty in internal valuation in the context of teaching, and of the role and relevance of teachers in programme management.*

8.2.3. Oportunidades

- *Utilização dos processos de acreditação (nacional e internacional) para melhorar as práticas pedagógicas adoptadas pelo corpo docente;*
- *Aproveitamento mais intensivo dos sistemas e plataformas on line para a gestão e realização da actividade lectiva;*

8.2.3. Opportunities

- *Use of accreditation processes (national and international) to improve pedagogical practices adopted by the teaching staff;*
- *Intensive use of online systems and platforms for management and implementation of school activity.*

8.2.4. Constrangimentos

- *As necessidades de modificação de processos administrativos resultantes de mudanças legislativas e de alteração do modelo institucional tem implicado alterações sucessivas que dificultam a manutenção de processos homogêneos e de ganhos de aprendizagem com as avaliações dos níveis de qualidade efetuadas.*

8.2.4. Threats

- *The need for modification of administrative procedures arising from legislative modifications and from changes in the institutional model has implied successive alterations that make it difficult to maintain uniform processes and learning gains with the evaluations of the quality levels carried out.*

8.3. Recursos materiais e parcerias

8.3.1. Pontos fortes

- *Existência de uma Biblioteca com um fundo de livros actualizado e que tem permitido o desenvolvimento de trabalhos curriculares e de projectos com um bom fundamento teórico*
- *Existência de bases de dados com artigos científicos que permitem uma atualização dos conteúdos teóricos ministrados nas aulas e no desenvolvimento de trabalhos dos estudantes, destacando-se a Hospitality & tourism complete da EBSCO*
- *Laboratórios informáticos bem equipados,*
- *Oferta de restauração diversificada que facilita a manutenção dos alunos nas instalações da Universidade de forma a concretizarem as suas actividades de auto-estudo*
- *Nºuniversidades internacionais com parcerias que tem permitido a troca de estudantes ao abrigo do programa Erasmus bem como de outros protocolos bilaterais.*

8.3.1. Strengths

- *There is of a library with an updated set of books which has allowed the development of curricular works and projects with a good theoretical basis;*
- *There are databases containing scientific articles that provide an update of the theoretical concepts taught in classes and in the development of student work, such as the Hospitality & tourism complete from EBSCO;*
- *Well-equipped computer laboratories,*
- *Provision of diverse restaurants, which contributes to the maintenance of students at the University's facilities in order to realize their self-study activities;*
- *Number of partnerships with international universities that has allowed student exchange under the Erasmus programme, as well as under other bilateral protocol.*

8.3.2. Pontos fracos

- *Percentagem baixa de Universidades de maior reputação no portfolio de parcerias internacionais.*

8.3.2. Weaknesses

- *Low percentage of the most reputable Universities in the portfolio of international partnerships.*

8.3.3. Oportunidades

- *Desenvolvimento de parcerias com associações e empresas do sector para desenvolvimento de práticas de gestão mais inovadoras ou melhoria de práticas existentes.*
- *Apoio a projectos de investigação dos alunos após a conclusão da parte lectiva.*

8.3.3. Opportunities

- *Development of partnerships with associations and companies within the industry to develop more innovative management practices or improvement of existing practices;*
- *Support for student research projects after the completion of the academic part of the course.*

8.3.4. Constrangimentos

- *Diminuição do financiamento via Orçamento Estado afectando níveis de manutenção e renovação de infra estruturas e equipamentos*
- *Possuindo-se apenas uma acreditação o que provoca dificuldades no estabelecimento de parcerias com Universidades de maior reputação*

8.3.4. Threats

- *Decreased funding from the State Budget affecting levels of maintenance and renewal of infrastructure and equipment;*
- *Having only an accreditation causes difficulties in establishing partnerships with the most reputable Universities.*

8.4 Pessoal docente e não docente

8.4.1. Pontos fortes

- *Número de Docentes Doutorados que asseguram a leccionação e a coordenação das UCs*
- *Número de docentes convidados com experiência profissional e que asseguram uma maior proximidade à realidade empresarial*
- *Existência de livros de ensino desenvolvidos por docentes do ciclo de estudos*
- *A relação entre docente e estudante quer em sala de aula quer em sessões tutoriais é pautada por uma elevada disponibilidade e por uma comunicação informal facilitadora do acompanhamento científico e pedagógico.*
- *Existência de incentivos à produção científica e publicação internacional.*

8.4.1. Strengths

- *Number of teaching staff members holding a doctorate's degree to ensure teaching and the coordination of CUs;*
- *Number of visiting professors with work experience and able to ensure closeness to business reality;*

- *Existence of textbooks developed by the teaching staff;*
- *The relationship between the teaching professional and the student, either in class or in tutorial sessions, is marked by high availability and informal communication, which facilitates the scientific and pedagogical guidance;*
- *Incentives for scientific production and international publication.*

8.4.2. Pontos fracos

- *Elevado de sucessivas estatísticas, de relatórios, resposta a auditorias externas e de cumprimento de processos administrativos implica um a redução no tempo disponível para desenvolvimento e melhoria de processos pedagógicos e de investigação*
- *Grande desequilíbrio na produção científica do conjunto do corpo docente*
- *Produção científica relevante para efeitos de progressão de carreira é por vezes inconsistente com as necessidades de investigação aplicada à realidade empresarial nacional para suporte de algumas UCs.*
- *Fraca capacidade de atracção de docentes estrangeiros;*

8.4.2. Weaknesses

- *High number of consecutive statistics, reporting, response to external audits and compliance with administrative procedures implies a reduction in the time available for development and improvement of educational processes and research;*
- *Large imbalance in the scientific production of the entire teaching staff;*
- *Relevant scientific production for career progression is sometimes inconsistent with the needs of research applied to the national business reality to support some CUs;*
- *Low capacity to attract foreign professors.*

8.4.3. Oportunidades

- *Aumento das possibilidades de internacionalização do corpo docente através de leccionação em Universidades estrangeiras, designadamente University of Central Florida e outras universidades parceiras europeias e asiáticas e intercâmbio com docentes dessas Universidades para leccionação no ciclo de estudos*
- *Estabelecimento de parcerias com empresas orientando investigação aplicada e envolvimento de docentes e alunos*

8.4.3. Opportunities

- *Increased opportunities for internationalization of the teaching staff through teaching in foreign Universities, including the University of Central Florida and other European and Asian partner universities, and lecturers exchanges with those Universities for teaching part of the study cycle;*
- *Establishing partnerships with companies, guiding applied research and involving teaching staff and students.*

8.4.4. Constrangimentos

- *Redução do rendimento disponível do corpo docente, afectará níveis de moral e empenho e aumenta as possibilidades de rotação para outras Universidades estrangeiras mais competitivas. Este problema é particularmente evidente em docentes de origem não nacional. Actuais constrangimentos financeiros e formais à contratação de docentes*
- *As restrições orçamentais poderão implicar um aumento das cargas lectivas impedindo o investimento em investigação.*

8.4.4. Threats

- *Reduced disposable income of the teaching staff will affect levels of morale and commitment, and will increase the possibilities of rotation to other foreign and more competitive Universities. This problem is particularly evident in professors with non-national origin. Current financial and formal constraints to hiring to teaching positions.*
- *Budget constraints may lead to an increase in teaching work loads preventing investment in research.*

8.5. Estudantes e ambientes de ensino/aprendizagem

8.5.1. Pontos fortes

O facto de termos um grupo de alunos oriundos de vários países com valências mais focalizadas em gestão ou turismo cria condições para uma aprendizagem mais dinâmica face às sinergias geradas.

8.5.1. Strengths

Having a group of students from various countries with competences more focused in management or tourism creates the conditions for a more dynamic learning, in view of the synergies generated by the group.

8.5.2. Pontos fracos

O problema mais premente associa-se ao facto deste curso, dadas as suas especificidades, exigir um investimento maior por parte da universidade bem como dos alunos que o frequentam, sobretudo num contexto económico-social que se agravou substancialmente ao longo do último ano. Apesar disso, a Business School e o ISCTE-IUL têm oferecido bolsas de estudo aos alunos para permitir que o seu interesse se materializa na frequência do curso, mediante o respectivo alívio financeiro.

8.5.2. Weaknesses

The most pressing issue is related to the fact that this course, with its specificities, requires a larger investment from the university and from its students, especially in a social-economic context substantially deteriorated over the last year. Nevertheless, the Business School and ISCTE-IUL have offered scholarships to students to allow their interest to be materialized in the frequency of the course, through their financial relief.

8.5.3. Oportunidades

Aprofundar a cooperação interinstitucional de modo a melhorar a procura e a seleção de estudantes, bem como a procura de nichos de mercado ao nível nacional e nos países com quem a IBS tem protocolos de cooperação.

8.5.3. Opportunities

Enhance inter-institutional cooperation, in order to improve the search and selection of students, as well as the demand for niche markets at

national level and in countries with cooperation protocols with IBS.

8.5.4. Constrangimentos

Ambiente global, principalmente no que respeita ao financiamento de projectos de investigação e de bolsas de estudos e apoios a estudantes carenciados.

8.5.4. Threats

Global environment, especially concerning the funding of research projects and scholarships and support to students in need.

8.6. Processos

8.6.1. Pontos fortes

*- Internacionalização do mesmo mediante a complementaridade do trabalho elaborado em Portugal no 1º ano e na frequência do 2º ano nos Estados Unidos. São inclusivamente expostos a alguns seminários no 1º ano dados por docentes da UCF, Orlando por vídeo-conferência.
- São realizadas frequentes visitas de estudos a empresas e organizações inseridas no sector turístico bem como convidados especialistas / profissionais a dar alguns seminários aos alunos.*

8.6.1. Strengths

*- Internationalization through the complementarity of work carried out in Portugal in the 1st year, and frequency of the 2nd year in the United States. Moreover, the students are exposed, in the 1st year, to some seminars taught given by the teaching staff of UCF, Orlando, via video conference.
- There are frequent study visits to companies and organizations included in the tourism sector, as well as invited experts/professionals to teach some seminars.*

8.6.2. Pontos fracos

• Não aproveitamento da informação residente nos sistemas informáticos para a elaboração de relatórios e estatísticas.

8.6.2. Weaknesses

• The information in computer systems is not used for reporting and statistics.

8.6.3. Oportunidades

• Aproveitamento dos processos de certificação em curso para alteração de procedimentos antigos e melhoria da qualidade de processos existentes

8.6.3. Opportunities

• Use of the underway certification processes to alter obsolete procedures and improve the quality of existing processes.

8.6.4. Constrangimentos

• Redução dos orçamentos disponíveis para a definição de soluções adequadas às necessidades dos docentes e de pessoal não docente para elaboração de informação sintética e estatísticas necessárias à elaboração de relatórios.

8.6.4. Threats

• Decrease of the available budgets for defining solutions to the needs of the teaching and non-teaching staff to prepare summary information and statistics needed for reporting.

8.7. Resultados

8.7.1. Pontos fortes

Os alunos que estão a frequentar o 2º ano em Orlando têm obtido avaliações muito meritórias

8.7.1. Strengths

Students who are attending the 2nd year in Orlando have gotten very meritorious evaluations.

8.7.2. Pontos fracos

Heterogeneidade dos alunos em termos de conhecimento de base

8.7.2. Weaknesses

Heterogeneity of students in terms of background knowledge.

8.7.3. Oportunidades

Recentragem do mestrado em alunos com formação de base na área de gestão, com vista a ampliar a oferta a alunos provenientes de outras instituições de ensino nacionais e internacionais

8.7.3. Opportunities

The Master in being refocused to target the students with training in management, aiming to extend the offer to students from other national and international educational institutions.

8.7.4. Constrangimentos

*Concorrência de outras instituições com oferta na área, designadamente de cariz internacional
Ambiente económico em geral.*

8.7.4. Threats

*Competition from other institutions in the same area, mostly international.
Economic environment in general.*

9. Proposta de acções de melhoria

9.1. Objectivos gerais do ciclo de estudos

9.1.1. Debilidades

Deficiente comunicação intra e inter-ciclos de estudos, com vista a evitar redundâncias, em termos de conteúdos.

9.1.1. Weaknesses

Poor communication within and between study cycles, in order to avoid content duplication.

9.1.2. Proposta de melhoria

Reuniões no início de cada ciclo para definição e implementação de medidas de comunicação entre os docentes e os serviços.

9.1.2. Improvement proposal

Meetings at the beginning of each cycle to define and implement communication actions between the teaching staff and services.

9.1.3. Tempo de implementação da medida

Imediata.

9.1.3. Implementation time

Immediate.

9.1.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Média

9.1.4. Priority (High, Medium, Low)

Medium.

9.1.5. Indicador de implementação

A proposta e monitorização trimestral.

9.1.5. Implementation marker

The proposal and quarterly monitoring.

9.2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade.

9.2.1. Debilidades

O número de e-mails produzidos pelos serviços centrais do ISCTE-IUL, bem como aqueles que são internos à própria IBS, constituem uma preocupação crescente da generalidade dos docentes, pois para além das redundâncias de informação interna, há um elevado consumo de tempo a ler e seleccionar aquilo que é relevante daquilo que, sendo importante ou tendo algum interesse informativo, poderia ter outros canais de comunicação

9.2.1. Weaknesses

The number of e-mails produced by the central services of ISCTE-IUL, as well as those that are internal to IBS, constitute a growing concern of most of the teaching staff, due to the fact that, in addition to the internal redundancy of information, there is a high consumption of reading time and selection of what is relevant from what, being important, has a mere informative nature and could have other channels of communication.

9.2.2. Proposta de melhoria

Propor a criação uma intranet onde os docentes tenham acesso a toda a informação (por grandes assuntos do ISCTE - IUL) quando tal for necessário.

9.2.2. Improvement proposal

To propose the implementation of an intranet, where teachers have access to all information (divided by the major matters of ISCTE - IUL) when necessary.

9.2.3. Tempo de implementação da medida

1.º Semestre de 2012/2013

9.2.3. Improvement proposal
1st Semester of 2012/2013.

9.2.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)
Média

9.2.4. Priority (High, Medium, Low)
Medium.

9.2.5. Indicador de implementação
Projecto interno de criação da rede.

9.2.5. Implementation marker
Internal project to implement the network.

9.3 Recursos materiais e parcerias

9.3.1. Debilidades
Necessidade de aprofundar a qualidade de ensino, em termos de materiais de apoio pedagógico, principalmente ao nível do apoio informático.

9.3.1. Weaknesses
Need to deepen the quality of education in terms of educational support materials, especially at the level of IT support.

9.3.2. Proposta de melhoria
Reuniões no início de cada ciclo com os docentes para os confrontar com a necessidade de disponibilizarem materiais e fornecerem aos alunos um planeamento detalhado (em termos de avaliação) para cada unidade curricular.

9.3.2. Improvement proposal
Meetings at the beginning of each cycle with the teaching staff to confront them with the need to make the materials available and to provide students with a detailed planning (in terms of evaluation) for each curricular unit.

9.3.3. Tempo de implementação da medida
Imediata

9.3.3. Implementation time
Immediate.

9.3.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)
Média

9.3.4. Priority (High, Medium, Low)
Medium.

9.3.5. Indicador de implementação
A proposta e monitorização trimestral.

9.3.5. Implementation marker
The proposal and quarterly monitoring.

9.4. Pessoal docente e não docente

9.4.1. Debilidades
Pressão da carga de trabalho dos docentes, os quais estão cada vez mais sobrecarregados com procedimentos de natureza administrativa e com falta de tempo para adequar as actividades de leccionação e de investigação, a qual, pelos padrões internacionais, constitui uma componente determinante de progresso na carreira académica.

9.4.1. Weaknesses
Pressure of the work load of the teaching staff, who are increasingly burdened with administrative procedures and lack the time to adjust the teaching and research activities, which, by international standards, are a crucial component of academic career progression.

9.4.2. Proposta de melhoria
Fazer uma análise crítica das rotinas e dos procedimentos internos, com vista a eliminar redundâncias e aumentar a simplicidade e a flexibilidade dos mesmos.

9.4.2. Improvement proposal
Carrying out a critical analysis of routines and internal procedures, in order to eliminate redundancies and increase their flexibility and

simplicity.

9.4.3. Tempo de implementação da medida
1.º Semestre de 2012/2013

9.4.3. Implementation time
1st Semester of 2012/2013.

9.4.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)
Média

9.4.4. Priority (High, Medium, Low)
Medium.

9.4.5. Indicador de implementação
Recolha sistemática da opinião dos docentes sobre a respectiva carga administrativa.

9.4.5. Implementation marker
Systematic collection of the teaching staff's opinions on their administrative burden.

9.5. Estudantes e ambientes de ensino/aprendizagem

9.5.1. Debilidades
Introduzir melhorias no processo de ensino-aprendizagem

9.5.1. Weaknesses
To induct improvements in the teaching-learning process.

9.5.2. Proposta de melhoria
*Apresentar materiais de produção científica do docente relacionados com conteúdo da UC
Promover a pesquisa bibliográfica, por parte dos alunos, de modo a que cada aluno faça análise de artigos*

9.5.2. Improvement proposal
*To submit scientific materials produced by the teaching staff regarding the content of the CUs.
To promote bibliographic research by the students, so that each student produces article analysis.*

9.5.3. Tempo de implementação da medida
1º semestre de 2012/2013

9.5.3. Implementation time
1st semester of 2012/2013.

9.5.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)
Média

9.5.4. Priority (High, Medium, Low)
Medium.

9.5.5. Indicador de implementação
Monitorar o processo de implementação da proposta

9.5.5. Implementation marker
To monitor the proposal's implementation process.

9.6. Processos

9.6.1. Debilidades
Algumas falhas na monitorização do trabalho autónomo do aluno

9.6.1. Weaknesses
There are some flaws in monitoring the student's autonomous work.

9.6.2. Proposta de melhoria
Explicitar no planeamento das aulas como e quando se faz a monitorização do trabalho autónomo do aluno.

9.6.2. Improvement proposal

To explain, in the planning of classes, as and when the student's autonomous work will be monitored.

9.6.3. Tempo de implementação da medida
1.º Semestre de 2012/2013

9.6.3. Implementation time
1st Semester of 2013/2013

9.6.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)
Alta

9.6.4. Priority (High, Medium, Low)
High.

9.6.5. Indicador de implementação
Instrumentos de monitorização e momentos a explicitar no planeamento das aulas.

9.6.5. Implementation marker
To explain, in the planning of classes, the monitoring tools and moments.

9.7. Resultados

9.7.1. Debilidades
Aprofundar a dimensão internacional, em termos de oportunidade de emprego

9.7.1. Weaknesses
To deepen the international dimension in terms of job opportunity.

9.7.2. Proposta de melhoria
Procurar estabelecer uma rede de contactos com empresas e/ou organizações internacionais, visando a realização de estágios profissionais.

9.7.2. Improvement proposal
To seek to establish a contact network with companies and/or international organizations in order to carry out professional internships.

9.7.3. Tempo de implementação da medida
1.º Semestre 2012/2013

9.7.3. Implementation time
1st Semester of 2012/2013.

9.7.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)
Média

9.7.4. Priority (High, Medium, Low)
Medium.

9.7.5. Indicador de implementação
Controlar o número de alunos envolvidos neste processo.

9.7.5. Implementation marker
To control the number of students involved in this process.

10. Proposta de reestruturação curricular

10.1. Alterações à estrutura curricular

10.1. Alterações à estrutura curricular

10.1.1. Síntese das alterações pretendidas
<sem resposta>

10.1.1. Synthesis of the intended changes
<no answer>

10.1.2. Nova estrutura curricular pretendida

10.2. Novo plano de estudos

10.3. Fichas curriculares dos docentes

10.4. Organização das Unidades Curriculares (apenas para as unidades curriculares novas)
