

ACEF/1718/1001426 — Guião para a auto-avaliação

I. Evolução do ciclo de estudos desde a avaliação anterior

1. Decisão de acreditação na avaliação anterior.

1.1. Referência do anterior processo de avaliação.

NCE/10/01426

1.2. Decisão do Conselho de Administração.

Acreditar

1.3. Data da decisão.

2011-05-25

2. Síntese de medidas de melhoria do ciclo de estudos desde a avaliação anterior, designadamente na sequência de condições fixadas pelo CA e de recomendações da CAE.

2. Síntese de medidas de melhoria do ciclo de estudos desde a avaliação anterior, designadamente na sequência de condições fixadas pelo CA e de recomendações da CAE (PDF, máx. 200kB).

[2._Medidas de melhoria A3Es - mGDH - 15_02_2018 - compressed.pdf](#)

3. Alterações relativas à estrutura curricular e/ou ao plano de estudos(alterações não incluídas no ponto 2).

3.1. A estrutura curricular foi alterada desde a submissão do guião na avaliação anterior.

Não

3.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma explanação e fundamentação das alterações efetuadas.

<sem resposta>

3.1.1. If so, please provide an explanation and rationale for the changes made.

<no answer>

3.2. O plano de estudos foi alterado desde a submissão do guião na avaliação anterior.

Sim

3.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma explanação e fundamentação das alterações efetuadas.

Desde a última avaliação houve uma alteração da distribuição do tempo de trabalho (1º e 2º semestre) de todas as unidades curriculares do curso, tendo passado de 45 horas de contacto para 30 horas de contacto, mantendo a tipologia das aulas.

Segundo as abordagens efetuadas pelos alunos da 1ª edição do Mestrado verificava-se uma excessiva carga horária relativa aos períodos em que eram lecionadas as unidades curriculares. Mais, estas abordagens foram efetuadas geralmente sob a perspetiva de crítica construtiva, tendo os mestrandos sugerido que haveria um maior benefício para o conhecimento adquirido caso fosse concedido horário para investigação autónoma sob orientação do(s) docente(s). A reforçar esta necessidade, acresce o facto da maioria dos mestrandos serem trabalhadores estudantes o que impossibilitava muitas vezes a maximização dos recursos que poderiam dedicar aos trabalhos práticos. Ou seja, os trabalhos práticos poderiam ser ainda mais valorizados se devidamente conciliados com trabalho de investigação autónoma sob orientação do(s) docente(s) - por forma a solidificar os saberes adquiridos no mestrado. Auscultados os docentes das respetivas unidades curriculares e sob parecer favorável dos mesmos, foi do entendimento da Comissão Científico-Pedagógica do Mestrado que poderia verificar-se uma melhoria da qualidade formativa caso fosse concedido mais tempo para investigação autónoma sob orientação do(s) docente(s), possibilitando assim que os mestrandos desenvolvessem um ritmo de aprendizagem e autocrítica que poderia favorecer a preparação para os 3º e 4º Semestres, onde os trabalhos assumem o seu expoente máximo.

3.2.1. If so, please provide an explanation and rationale for the changes made.

Since the last evaluation, there has been a change in the distribution of working time (1st and 2nd semester) of all curricular units, from 45 contact hours to 30 contact hours, keeping the typology of the classes. According to the approaches made by the students of previous editions of the Master program, there was an excessive workload related to the periods in which the curricular units were taught. Moreover, these approaches were generally carried out under the perspective of constructive criticism, and the students suggested that there would be a greater benefit to the acquired knowledge if more time was granted for autonomous research under the supervision of the

professors.

To reinforce this need, the fact that most of the master students are student workers, which often makes it impossible to maximize the resources they could dedicate to practical work. That is, practical work could be even more valued if properly reconciled with autonomous research work under the supervision of the professors, in order to solidify the acquired knowledge.

The opinions of the professors of the respective curricular units were heard and, according to their favourable opinion, the Master's Scientific and Pedagogical Committee decided that there could be an improvement in the training quality if more time were granted for autonomous research under the supervision of the professors. In this way, it is possible for the students to develop their own learning pace and self-criticism that can favour the preparation for the 3rd and 4th Semesters, where the works assume their maximum importance.

4. Alterações relativas a instalações, parcerias e estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem (alterações não incluídas no ponto 2)

4.1. Registaram-se alterações significativas quanto a instalações e equipamentos desde o anterior processo de avaliação.
Sim

4.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma breve explicação e fundamentação das alterações efetuadas.

Nos últimos seis anos não se registaram alterações significativas em termos de instalações disponibilizadas ao ciclo de estudos, contudo o parque tecnológico foi constantemente remodelado e atualizado. A modernização do mesmo é uma preocupação prioritária, sendo constantemente atualizados os recursos técnico-pedagógicos.

Neste sentido, a ESTM preparou mais duas salas de informática, um Laboratório de investigação em Turismo, uma sala prática de Bar, mais 60 CPUs novos e Softwares atualizados.

4.1.1. If so, provide a brief explanation and rationale for the changes made.

<no answer>

4.2. Registaram-se alterações significativas quanto a parcerias nacionais e internacionais no âmbito do ciclo de estudos desde o anterior processo de avaliação.

Sim

4.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas.

O Instituto Politécnico de Leiria tem vindo, progressivamente, a afirmar a sua ligação ao exterior, quer através da sua participação em variadas parcerias institucionais e projetos (ver Secção 6, pontos 6.2.4. e 6.2.5).. Esta prática é cada vez mais um fator de natureza incremental no desenvolvimento e aperfeiçoamento dos ciclos de estudos e influencia estes na sua qualidade e adequação funcional aos desafios da sociedade.

Particularmente, no que se refere, a este ciclo de estudos foram iniciadas parcerias com a Universidade da Santiago - Cabo Verde, no âmbito de um mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, e a NECSTouR - Network of European Regions for Competitive and Sustainable Tourism (Bélgica) nomeadamente no apoio e co-orientação de dissertações, projectos e estágios.

4.2.1. If so, please provide a summary of the changes.

<no answer>

4.3. Registaram-se alterações significativas quanto a estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem desde o anterior processo de avaliação.

Sim

4.3.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas.

A Unidade de Ensino à Distância (UED) desenvolveu uma nova plataforma online com um design mais moderno e funcional, com base num único tema de página com mais usabilidade, desenvolvendo novas metodologias de ensino, aprendizagem e troca de conhecimento, com o apoio das mais recentes tecnologias de comunicação. As ferramentas selecionadas são caracterizadas por serem amigáveis, intuitivas, gratuitas e com potencial educacional, permitindo que estudantes e professores criem conteúdo e contexto de forma inteligente.

4.3.1. If so, please provide a summary of the changes.

<no answer>

4.4. (quando aplicável) Registaram-se alterações significativas quanto a locais de estágio e/ou formação em serviço, protocolos com as respetivas entidades e garantia de acompanhamento efetivo dos estudantes durante o estágio desde o anterior processo de avaliação.

Sim

4.4.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas.

O Instituto Politécnico de Leiria é membro associado da NECSTOUR (Network of European Regions for Competitive and Sustainable Tourism) com sede em Bruxelas, facilitando e promovendo assim a realização de estágios, para os estudantes dos mestrado na área do Turismo/Hotelaria, em todos os membros destas organizações (regiões europeias, DMO's e outras instituições).

4.4.1. If so, please provide a summary of the changes.

<no answer>

1. Caracterização do ciclo de estudos.

1.1 Instituição de ensino superior / Entidade instituidora.

Instituto Politécnico De Leiria

1.1.a. Outras Instituições de ensino superior / Entidades instituidoras.

1.2. Unidade(s) orgânica(s) (faculdade, escola, instituto, etc.).

Escola Superior De Turismo E Tecnologia Do Mar De Peniche

1.3. Ciclo de estudos.

Gestão e Direcção Hoteleira

1.3. Study programme.

Hotel Management

1.4. Grau.

Mestre

1.5. Publicação do plano de estudos em Diário da República (PDF, máx. 500kB).

[1.5._Plano-de-Estudos-Despacho-n.º-7604_2012-D.R.-n.º-107-2.ª-série-de-1-de-Junho1.pdf](#)

1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos.

Gestão e Administração

1.6. Main scientific area of the study programme.

Management and Administration

1.7.1. Classificação da área principal do ciclo de estudos (3 dígitos), de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF).

345

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

342

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

811

1.8. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau.

120

1.9. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 DL-74/2006, de 26 de março, de acordo com a redação do DL-63/2001, de 13 de setembro).

4 semestres

1.9. Duration of the study programme (art.º 3 DL-74/2006, March 26th, as written in the DL-63/2001, of September 13th).

4 semesters

1.10. Número máximo de admissões.

35

1.10.1. Número máximo de admissões pretendido (se diferente do número anterior) e respetiva justificação.

35

1.10.1. Proposed maximum number of admissions (if different from the previous number) and related reasons.

35

1.11. Condições específicas de ingresso.*Podem candidatar-se ao presente ciclo de estudos:*

- a) *Titulares do grau de licenciado ou equivalente legal nas áreas da Gestão, Economia, Turismo e áreas afins;*
- 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, nas áreas da Gestão, Economia, Turismo e áreas afins;*
- c) *Titulares de um grau académico superior estrangeiro que seja reconhecido como satisfazendo os objetivos do grau de licenciado pelo conselho técnico-científico da escola;*
- d) *Detentores de um currículo escolar, científico ou profissional, que seja reconhecido como atestando capacidade para realização deste ciclo de estudos pelo conselho técnico-científico da escola*
- e) *Estudantes que estejam em fase de conclusão do curso de licenciatura nas áreas de formação cuja detenção é requerida para ingresso no curso e que declarem esse facto na candidatura.*

1.11. Specific entry requirements.*Entitled to apply to this cycle of studies:*

- a) *Holders of a Bachelor's degree or equivalent legal in the fields of management, economics, tourism and related areas;*
- b) *Holders of a higher academic degree awarded abroad following a 1st course of study organized in accordance with the principles of the Bologna process, by an acceding State in this Process, in the fields of management, economics, tourism and related areas;*
- c) *Holders of a foreign higher education diploma that is recognized as meeting the objectives of an undergraduate degree by the Technical and Scientific Council of the School;*
- d) *Holders of an academic, scientific or professional curriculum that is recognized as certifying the skills to attend this cycle of studies by the Technical and Scientific Council of the School;*
- e) *Students who are close to completing their undergraduate degree in the field required for entering the Master's degree, and declare it in their application.*

1.12. Regime de funcionamento.*Pós Laboral***1.12.1. Se outro, especifique:***Não aplicável***1.12.1. If other, specify:***Non applicable***1.13. Local onde o ciclo de estudos será ministrado:***Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar - Peniche***1.14. Regulamento de creditação de formação e experiência profissional (PDF, máx. 500kB).**[1.14._Regulamento_creditação_formação-n.º-168-2016.pdf](#)**1.15. Observações.***Nada a assinalar***1.15. Observations.***No comments***2. Estrutura Curricular****2.1. Percursos alternativos, como ramos, variantes, áreas de especialização de mestrado ou especialidades de doutoramento, em que o ciclo de estudos se estrutura (se aplicável)**

2.1. 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 programme (if applicable)

Opções/Ramos/... (se aplicável):

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

<sem resposta>

2.2. Estrutura curricular (a repetir para cada um dos percursos alternativos)**2.2. Estrutura Curricular -****2.2.1. Ramo, opção, perfil, maior/menor, ou outra (se aplicável).**

<sem resposta>

2.2.1. Branches, options, profiles, major/minor, or other (if applicable)

<no answer>

2.2.2. Áreas científicas e créditos necessários à 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 Mínimos Optativos / Minimum Optional ECTS*
Gestão e Administração	GA	85	0
Hotalaria e Restauração	HR	15	0
Marketing e Publicidade	MP	15	0
Ciências Sociais	CS	5	0
(4 Items)		120	0

2.3. Observações**2.3 Observações.**

O mestrado em Gestão e Direção Hoteleira apresenta um percurso normal de um Mestrado numa área de conhecimento emergente e de evolução das necessidades do mercado de trabalho, tendo em consideração o aumento da atividade turística a nível nacional e internacional.

A sua relação de reciprocidade com o percurso científico da ESTM/IPLeiria e do CiTUR - Centro de Investigação Aplicada em Turismo, tem vindo a assumir-se como uma mais valia, nomeadamente, no âmbito de contactos internacionais, de publicações científicas indexadas e da participação em congressos nacionais e internacionais, com destaque para o ITC - International Tourism Congress, cuja nona edição decorreu em 2017 na ESTM em Peniche. A próxima edição do evento, ao abrigo da cooperação internacional que tem sido desenvolvida, decorrerá no Equador.

2.3 Observations.

The master in Hotel Management has a normal path of a Masters in an emerging area of knowledge and evolution of the labor market needs, taking into account the increase of tourism activity at national and international level.

The reciprocal relationship with ESTM/IPLeiria's scientific and Applied Research Center CiTUR on tourism, has been assumed as an asset, in particular within the framework of international contacts, scientific publications and participation in national and international conferences, especially the ITC-International Tourism Congress, whose ninth edition took place in 2017 on ESTM in Peniche. The next edition of the event, under the international cooperation that has been developed, will take place in Ecuador.

3. Pessoal Docente**3.1. Docente(s) responsável(eis) pela coordenação do ciclo de estudos.****3.1. Docente(s) responsável(eis) pela coordenação do ciclo de estudos.**

Ana Sofia da Costa Viana

3.2. Fichas curriculares dos docentes do ciclo de estudos**Anexo I - Ana Sofia da Costa Viana****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Ana Sofia da Costa Viana

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Anabela Clemente Elias Almeida

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

Anabela Clemente Elias Almeida

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Ângela Margarida de Sousa Pereira

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

Ângela Margarida de Sousa Pereira

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Conceição Ilda da Silva Gomes

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

Conceição Ilda da Silva Gomes

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Francisco Teixeira Pinto Dias

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

Francisco Teixeira Pinto Dias

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Júlia Fragoso Fonseca

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

Júlia Fragoso Fonseca

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Júlio Alberto Silva Coelho

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

Júlio Alberto Silva Coelho

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Luís Filipe Marinho Lima Santos

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

Luís Filipe Marinho Lima Santos

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Mário João Paulo de Jesus Carvalho

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

Mário João Paulo de Jesus Carvalho

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Nuno Miguel Castanheira Almeida**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Nuno Miguel Castanheira Almeida***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Paulo Jorge Santos Almeida****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Paulo Jorge Santos Almeida***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**3.3 Equipa docente do ciclo de estudos (preenchimento automático)****3.3. Equipa docente do ciclo de estudos / Study programme's teaching staff**

Nome / Name	Categoria / Category	Grau / Degree	Especialista / Specialist	Área científica / Scientific Area	Regime de tempo / Employment link	Informação/ Information
Ana Sofia da Costa Viana	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Ciências Empresariais – Marketing e Comércio Internacional	100	Ficha submetida
Anabela Clemente Elias Almeida	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		340 Ciências Empresariais	100	Ficha submetida
Ângela Margarida de Sousa Pereira	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Informática	100	Ficha submetida
Conceição Ilda da Silva Gomes	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Ciências Empresariais	100	Ficha submetida
Francisco Teixeira Pinto Dias	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Turismo e Lazer	100	Ficha submetida
Júlia Fragoso Fonseca	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		3.4 Ciências Empresariais / Marketing e Comércio Internacional	100	Ficha submetida
Júlio Alberto Silva Coelho	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Economia e Gestão / Marketing	100	Ficha submetida
Luís Filipe Marinho Lima Santos	Professor Coordenador ou equivalente	Doutor		Ciências Empresariais - Contabilidade e Fiscalidade	100	Ficha submetida
Mário João Paulo de Jesus Carvalho	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Ciências Empresariais (Marketing e Comércio Internacional)	100	Ficha submetida
Nuno Miguel Castanheira Almeida	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Business Administration - Marketing	100	Ficha submetida
Paulo Jorge Santos Almeida	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Ciências Empresariais – Marketing e Comércio Internacional	100	Ficha submetida
					1100	

<sem resposta>

3.4. Dados quantitativos relativos à equipa docente do ciclo de estudos.**3.4.1. Total de docentes do ciclo de estudos (nº e ETI)****3.4.1.1. Número total de docentes.**

11

3.4.1.2. Número total de ETI.

11

3.4.2. Corpo docente próprio do ciclo de estudos**3.4.2. Corpo docente próprio do ciclo de estudos / Full time teaching staff**

Corpo docente próprio / Full time teaching staff	Nº / No.	Percentagem* / Percentage*
Nº de docentes do ciclo de estudos em tempo integral na instituição / No. of full time teachers:	11	100

3.4.3. Corpo docente do ciclo de estudos academicamente qualificado

3.4.3. Corpo docente do ciclo de estudos academicamente qualificado / Academically qualified teaching staff

Corpo docente academicamente qualificado / Academically qualified teaching staff	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor (ETI) / Teaching staff with a PhD (FTE):	11	100

3.4.4. Corpo docente do ciclo de estudos especializado

3.4.4. Corpo docente do ciclo de estudos especializado / Specialized teaching staff

Corpo docente especializado / Specialized teaching staff	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor especializados nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) / Teaching staff with a PhD, specialized in the main areas of the study programme (FTE):	9	81.8
Especialistas, não doutorados, de reconhecida experiência e competência profissional nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) / Specialists, without a PhD, of recognized professional experience and competence, in the main areas of the study programme (FTE):	0	0

3.4.5. Estabilidade do corpo docente e dinâmica de formação

3.4.5. Estabilidade do corpo docente e dinâmica de formação / Teaching staff stability and training dynamics

Estabilidade e dinâmica de formação / Stability and training dynamics	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*
Docentes do ciclo de estudos em tempo integral com uma ligação à instituição por um período superior a três anos / Full time teaching staff with a link to the institution for a period over three years:	11	100
Docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano (ETI) / Teaching staff registered in a doctoral programme for more than one year (FTE):	0	0

4. Pessoal Não Docente

4.1. Número e regime de dedicação do pessoal não docente afeto à lecionação do ciclo de estudos.

14 técnicos e administrativos a tempo integral em regime de exclusividade

4.1. Number and work regime of the non-academic staff allocated to the study programme.

14 Technicians and administrative full time in exclusivity

4.2. Qualificação do pessoal não docente de apoio à lecionação do ciclo de estudos.

3 técnicos superiores com grau de mestre; 6 técnicos superiores com grau de licenciado; 1 técnico de informática com 12.º ano; 3 assistentes técnicos com 12.º ano e 1 assistente operacional com o 9.º ano

4.2. Qualification of the non-academic staff supporting the study programme.

3 High technicians with master degree; 6 high technicians with undergraduate course; 1 Informatic technician with secondary school degree; 3 assistant technicians with secondary school degree and 1 operational technician with the 9th grade.

5. Estudantes

5.1. Estudantes inscritos no ciclo de estudos no ano letivo em curso

5.1.1. Estudantes inscritos no ciclo de estudos no ano letivo em curso

5.1.1. Total de estudantes inscritos.

47

5.1.2. Caracterização por género

5.1.1. Caracterização por género / Characterisation by gender

Género / Gender	%
Masculino / Male	40.5
Feminino / Female	59.5

5.1.3. Estudantes inscritos por ano curricular.

5.1.3. Número de estudantes por ano curricular (ano letivo em curso) / Number of students per curricular year (current academic year)

Ano Curricular / Curricular Year	Número / Number
1º ano curricular do 2º ciclo	12
2º ano curricular do 2º ciclo	35
	47

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

5.2. Procura do ciclo de estudos / Study programme's demand

	Penúltimo ano / One before the last year	Último ano/ Last year	Ano corrente / Current year
N.º de vagas / No. of vacancies	25	25	25
N.º de candidatos / No. of candidates	0	0	0
N.º de colocados / No. of accepted candidates	0	0	0
N.º de inscritos 1º ano 1ª vez / No. of first time enrolled	26	21	12
Nota de candidatura do último colocado / Entrance mark of the last accepted candidate	0	0	0
Nota média de entrada / Average entrance mark	0	0	0

5.3. Eventual informação adicional sobre a caracterização dos estudantes

5.3. Eventual informação adicional sobre a caracterização dos estudantes (designadamente para discriminação de informação por percursos alternativos de formação, quando existam)

Os mestrandos apesar de virem de diversas áreas de formação académica, apresentam um ponto em comum que é a motivação para a aprendizagem e especialização na área da Gestão e Direção Hoteleira.

5.3. Additional information about the students' characterisation (namely on the distribution of students by alternative pathways, when applicable)

The masters, although they come from different academics areas, present a common point that is the motivation for learning and specialization in the area of Hotel Management.

6. Resultados

6.1. Resultados Académicos

6.1.1. Eficiência formativa.

6.1.1. Eficiência formativa / Graduation efficiency

	Antepenúltimo ano / Two before the last year	Penúltimo ano / One before the last year	Último ano / Last year
N.º graduados / No. of graduates	13	4	8
N.º graduados em N anos / No. of graduates in N years*	9	1	2
N.º graduados em N+1 anos / No. of graduates in N+1 years	3	2	5
N.º graduados em N+2 anos / No. of graduates in N+2	1	1	1

years

N.º graduados em mais de N+2 anos / No. of graduates
in more than N+2 years 0

0

0

Pergunta 6.1.2. a 6.1.3.

6.1.2. Apresentar relação de teses defendidas nos três últimos anos, indicando, para cada uma, o título, o ano de conclusão e o resultado final (exclusivamente para cursos de doutoramento).

Não aplicável

6.1.2. Present a list of thesis defended in the last 3 years, indicating, for each one, the title, the completion year and the result (only for PhD programmes).

Non applicable

6.1.3. Comparação do sucesso escolar nas diferentes áreas científicas do ciclo de estudos e respetivas unidades curriculares.

Os dados referem-se ao ano letivo 2016/2017 na época de avaliação contínua e exame de época normal:

Metodologias de Investigação: 43,20%
Gestão Financeira na Hotelaria: 25%
Qualidade e Excelência na Hotelaria: 50%
Direção de Recursos Humanos: 47,10%
Gestão de Projetos: 27,80%
Gestão Estratégica: 80%
Gestão Operações Hoteleiras: 80,80%
Seminários I: 65,50%
Seminários II: 56,30%
E-Business: 42,40%
Marketing Relacional: 74,10%
Promoção Turística e Hoteleira: 51,50%
Estágio: 35,30%
Projeto: 25%

Apresenta-se a média ponderada da taxa de aprovação das UCs da mesma área científica, destacando-se as UCs com maior e menor sucesso em cada área:

- *Ciências Sociais 43,2%*
- *Gestão e Administração 32,88% (% mais elevada Gestão Estratégica 80% aprovações, % mais baixa Gestão financeira na Hotelaria e Projeto 25%)*
- *Hotelaria e Restauração 67,53% (% mais elevada Gestão Operações Turísticas com 80,8 % aprovações, % mais baixa Seminários II 56,3% aprovações)*
- *Marketing e Publicidade (% mais elevada Marketing Relacional 74,1 % aprovações, % mais baixa E-Business 42,4 %)*

De referir que não foi considerada a época de exame de recurso. Por outro lado sublinha-se o facto de alguns dos alunos, apesar de inscritos, não iniciam qualquer actividade.

6.1.3. Comparison of the academic success in the different scientific areas of the study programme and related curricular units.

Data refer to the 2016/2017 academic year, regarding continuous assessment and exam regular period:

Research Methodologies: 43.20%
Finance Management in Hospitality: 25%
Quality and Excellence in Hotel Management: 50%
Human Resources Management: 47.10%
Project Management: 27.80%
Strategic Management: 80%
Hospitality Operations Management: 80,80%
Seminars I: 65,50%
Seminars II: 56.30%
E-Business: 42.40%
Relationship Marketing: 74,10%
Promotion of Tourism and Hospitality: 51.50%
Internship: 35.30%
Project: 25%

We present the weighted average of the approval's pass rate of each unit of the same scientific area, highlighting the subjects with a greater and lesser success in every area:

- *Social Sciences 43.2%*
- *Management and Administration 32.88% (the highest % - Strategic Management - 80% approvals; the lowest % -*

Financial Management in Hospitality and Project - 25%)

• Hospitality and Catering 67.53% (the highest % - Tourism Operations Management with 80.8% approvals; the lowest %

- Seminars II - 56.3% approvals)

• Marketing and Advertising (the highest % - Marketing Relational 74.1% approvals; the lowest % - E-Business 42.4%)

It should be noted that the exam appeal period was not considered. On the other hand, the fact that some of the students, although enrolled, do not started any activity.

6.1.4. Empregabilidade.

6.1.4.1. Dados sobre desemprego dos graduados do ciclo de estudos (estatísticas da DGEEC ou estatísticas e estudos próprios, com indicação do ano e fonte de informação).

Não havendo dados estatísticos sobre desemprego no âmbito de estudantes de Mestrado, há contudo a informação que no presente ciclo de estudos, os estudantes estão integrados na vida ativa. A faixas etárias dos mestrandos presumem essa inserção. Seja em situações de emprego estável ou empresa própria o nível de empregabilidade é muito satisfatório.

6.1.4.1. Information on the graduates' unemployment (DGEEC or Institution's statistics or studies, referencing the year and information source).

There is no statistical data on unemployment in the context of graduate students, however the information in this course, is that students are integrated in active life. Taking into account the ages of the master students this occupation is natural. whether in stable employment or self-employment, the level of employability is very satisfactory.

6.1.4.2. Reflexão sobre os dados de empregabilidade.

Não aplicável porquanto trata-se de 2º ciclo.

6.1.4.2. Critical analysis on employability information.

No comments.

6.2. Resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas.

6.2.1. Centro(s) de investigação, na área do ciclo de estudos, em que os docentes desenvolvem a sua atividade científica

6.2.1. Centro(s) de investigação, na área do ciclo de estudos, em que os docentes desenvolvem a sua actividade científica / Research Centre(s) in the area of the study programme, where the teachers develop their scientific activities

Centro de Investigação / Research Centre	Classificação (FCT) / Mark (FCT)	IES / Institution	N.º de docentes do ciclo de estudos integrados/ integrated study programme's teachers	No. of teachers	Observações / Observations
CiTUR	FAIR	IPLeiria	11		-

Pergunta 6.2.2. a 6.2.5.

6.2.2. Mapa-resumo de publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, livros ou capítulos de livros, relevantes para o ciclo de estudos.

<http://a3es.pt/si/iportal.php/cv/scientific-publication/formId/1a51cc48-0bcb-ddff-75ef-5a71989c396c>

6.2.3. Mapa-resumo de outras publicações relevantes, designadamente de natureza pedagógica:

<http://a3es.pt/si/iportal.php/cv/other-scientific-publication/formId/1a51cc48-0bcb-ddff-75ef-5a71989c396c>

6.2.4. Atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada na(s) área(s) científica(s) fundamental(ais) do ciclo de estudos, e seu contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica e a ação cultural, desportiva e artística.

Os docentes que lecionam no mestrado estiveram ou estão ligados às seguintes atividades de prestação de serviços e desenvolvimento regional:

- 2017 - "A sustentabilidade do turismo de surf, aplicação prática em Peniche" (parceria com o município de Peniche).
- 2017 - SIM-TUR Sistema Integrado de Acompanhamento de Turismo no Centro de Portugal".
- 2016 - "Estudo de impacto socioeconómico - RIPCurl Pro Portugal 2015".
- 2015 a 2017 - "Destinos favoritos".
- 2015 - "Praias baseadas em ecologia".
- 2015 - "Reconversão do património e das pessoas do mar - o caso da Lagoa de Óbidos em Portugal".
- 2015/2014/2013 - "Estudo de impacto socioeconómico do Carnaval de Torres Vedras" - 3 edições.
- 2015 - "Fishtour".
- 2014 - "Estudo de impacto socioeconómico - RIPCurl Pro Portugal 2013".
- 2013 - "Estudo de impacto socioeconómico - RIPCurl Pro Portugal 2012".

6.2.4. Activities of technological and artistic development, consultancy and advanced training in the main scientific area(s) of the study programme, and its real contribution to the national, regional and local development, scientific culture and cultural, sports and artistic activities.

Teachers who teach in the master's degree have been or are linked to the following services and regional development activities:

- 2017 - "The sustainability of surf tourism, practical application in Peniche" (partnership with the municipality of Peniche).
- 2017 - SIM-TUR Integrated Tourism Monitoring System in Central Portugal".
- 2016 - "Socio-economic impact study - RIPCurl Pro Portugal 2015".
- 2015 to 2017 - "Favorite destinations".
- 2015 - "Beaches based on ecology".
- 2015 - "Reconversion of the heritage and people of the sea - the case of Lagoa de Óbidos in Portugal".
- 2015/2014/2013 - "Study of the socio-economic impact of the Torres Vedras Carnival" - 3 editions.
- 2015 - "Fishtour".
- 2014 - "Socio-economic impact study - RIPCurl Pro Portugal 2013".
- 2013 - "Socio-economic impact study - RIPCurl Pro Portugal 2012".

6.2.5. Integração das atividades científicas, tecnológicas e artísticas em projetos e/ou parcerias nacionais e internacionais, incluindo, quando aplicável, indicação dos principais projetos financiados e do volume de financiamento envolvido.

- 2016-17 Grupo de trabalho G4 "definição de RIS3", da CCDR Centro.

2016:

- Estabelecimento do RIPTUR (Rede Instituições P. E. Sup. Politéc. com cursos de Turismo).
- Organização reunião RIETL (Pesquisa de Turismo e Educação para Lusofonia).
- Acordo de cooperação - IPLeiria e a Assoc. Portuguesa Geólogos.
- 2015/17 Participação Comissão Técnica nº 144, sujeita à "padronização de serviços turísticos", âmbito Turismo Portugal.
- 2015/16 Estabelecimento do SUN (Surf High Performance Center).

2015:

- Acordo cooperação com as seguintes Universidade e instituições: U. Borgonha (França), U. Ružomberok (Eslováquia), U. 'degli Studi Internazionale Di Roma (Itália), Necmettin Erbakan Üniversitesi de Konya (Turquia), U. Canakkale Onsekiz Mart (Turquia), Zangador, Ltd., Varna (Bulgária), CIDTUR - Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (Peru), ODISSEIAS Corporate (Portugal) e o TRAVELBIRD (Países Baixos).
- 2013 Observatório Nacional de Atividades Recreativas de Turismo.

6.2.5. Integration of the scientific, technological and artistic activities on projects and/or national or international partnerships, including, when applicable, the indication of the main financed projects and the volume of financing involved.

- 2016-17 Working Group G4 "RIS3 definition" of the CCDR Center.

2016:

- Establishment of RIPTUR (Network Institutions P. E. Polytechnic Supplement with courses in Tourism).
- Organization meeting RIETL (Tourism Research and Education for Lusophony).
- Cooperation Agreement - IPLeiria and Portuguese Geological Assoc. Portuguesa.
- 2015/17 Participation Technical Commission nº 144, subject to the "standardization of tourism services", Turismo Portugal.
- 2015/16 Establishment of the SUN (Surf High Performance Center).

2015:

- Cooperation agreement with the following universities: U. Burgundy (France), U. Ružomberok (Slovakia), U. 'degli Studi Internazionale Di Roma (Italy), Necmettin Erbakan Üniversitesi of Konya (Turkey), U. Canakkale Onsekiz Mart (Turkey), Zangador, Ltd., Varna (Bulgaria), CIDTUR - Center for Research, Development and Innovation in Tourism (Peru), ODISSEIAS Corporate (Portugal) and TRAVELBIRD (Netherlands).
- 2013 National Observatory of Recreational Activities of Tourism.

6.3. Nível de internacionalização.

6.3.1. Mobilidade de estudantes e docentes

7.3.4. Nível de internacionalização / Internationalisation level

	%
Percentagem de alunos estrangeiros matriculados no ciclo de estudos / Percentage of foreign students enrolled in the study programme	4.3
Percentagem de alunos em programas internacionais de mobilidade (in) / Percentage of students in international mobility programs (in)	2.1
Percentagem de alunos em programas internacionais de mobilidade (out) / Percentage of students in international mobility programs (out)	2.1
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade (in) / Percentage of foreign teaching staff (in)	18.2
Mobilidade de docentes na área científica do ciclo de estudos (out) / Percentage of teaching staff in mobility (out)	27.3

6.3.2. Participação em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos (redes de excelência, redes Erasmus).**6.3.2. Participação em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos (redes de excelência, redes Erasmus).**

Participante na rede internacional Erasmus +;
 UNWTO TedQual da Organização Mundial do Turismo
 EAEC/ERACOM (European Association of Erasmus Coordinators)
 EAIE (European Association for International Education)
 EURASHE (European Association of Institutions in Higher Education)
 GUNI (Global University Network for Innovation)
 IAESTE/ APIET (The International Association for the Exchange of Students for Technical Experience)
 LEO-NET (Leonardo Network of Academic Mobility)
 SPACE (European Network for Business Studies and Languages)
 SRHE (Society for Research into Higher Education)
 ABED (Associação Brasileira de Educação à Distância)
 AECA (Asociación Española de Contabilidad Y Administración de Empresas)
 AIESAD (Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia)
 ATLAS (Association Tourism and Leisure Education)
 AULP (Associação das Universidades de Língua Portuguesa)
 BUSINET (Network for the Development of Business Education Programmes)

6.3.2. Participation in international networks relevant to the study programme (networks of excellence, Erasmus networks).

Participant in the international Erasmus + network;
 UNWTO TedQual of the World Tourism Organization
 EAEC / ERACOM (European Association of Erasmus Coordinators)
 EAIE (European Association for International Education)
 EURASHE (European Association of Institutions in Higher Education)
 GUNI (Global University Network for Innovation)
 IAESTE / APIET (The International Association for the Exchange of Students for Technical Experience)
 LEO-NET (Leonardo Network of Academic Mobility)
 SPACE (European Network for Business Studies and Languages)
 SRHE (Society for Research into Higher Education)
 ABED (Brazilian Association of Distance Education)
 AECA (Spanish Association of Accounting and Business Administration)
 AIESAD (Ibero-American Association of Higher Distance Education)
 ATLAS (Association Tourism and Leisure Education)
 AULP (Association of Portuguese Language Universities)
 BUSINET (Network for the Development of Business Education Programs)

7. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

7.1 Sistema interno de garantia da qualidade

7.1. Existe um sistema interno de garantia da qualidade certificado pela A3ES (S/N)?

Se a resposta for afirmativa, a Instituição tem apenas que preencher os itens 7.1.1 e 7.1.2, ficando dispensada de preencher as secções 7.2.

Se a resposta for negativa, a Instituição tem que preencher a secção 7.2, podendo ainda, se o desejar, proceder ao preenchimento facultativo dos itens 7.1.1 e/ou 7.1.2.

Sim

7.1.1. Hiperligação ao Manual da Qualidade.

https://www.ipleiria.pt/wp-content/uploads/2015/01/MASIGQ_2.0_11_2014.pdf

7.1.2. Anexar ficheiro PDF com o último relatório de autoavaliação do ciclo de estudos elaborado no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade (PDF, máx. 500kB).

[7.1.2._mGDH_2015_2016.pdf](#)

7.2 Garantia da Qualidade

7.2.1. Mecanismos de garantia da qualidade dos ciclos de estudos e das atividades desenvolvidas pelos Serviços ou estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem, designadamente quanto aos procedimentos destinados à recolha de informação (incluindo os resultados dos inquéritos aos estudantes e os resultados da monitorização do sucesso escolar), ao acompanhamento e avaliação periódica dos ciclos de estudos, à discussão e utilização dos resultados dessas avaliações na definição de medidas de melhoria e ao acompanhamento da implementação dessas medidas.

<sem resposta>

7.2.1. Quality assurance mechanisms for study programmes and activities developed by the Services or support structures to the teaching and learning processes, namely the procedures intended for information gathering (including the results of student surveys and the results of school success monitoring), the periodic monitoring and assessment of

study programmes, the discussion and use of these assessment results in the definition of improvement measures and the monitoring of these measures implementation.

<no answer>

7.2.2. Indicação da(s) estrutura(s) e do cargo da(s) pessoa(s) responsável(eis) pela implementação dos mecanismos de garantia da qualidade dos ciclos de estudos.

<sem resposta>

7.2.2. Indication of the structure(s) and position of the responsible person(s) for the implementation of the quality assurance mechanisms of the study programmes.

<no answer>

7.2.3. Procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional.

<sem resposta>

7.2.3. Procedures for assessing the teaching staff performance and measures leading to their ongoing updating and professional development.

<no answer>

7.2.3.1. Hiperligação facultativa ao Regulamento de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente.

<sem resposta>

7.2.4. Procedimentos de avaliação do pessoal não-docente e medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional.

<sem resposta>

7.2.4. Procedures for assessing the non-teaching staff and measures leading to their ongoing updating and professional development.

<no answer>

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

<sem resposta>

7.2.5. Other means of assessment/accreditation in the last 5 years.

<no answer>

8. Análise SWOT do ciclo de estudos e proposta de ações de melhoria

8.1 Análise SWOT global do ciclo de estudos

8.1.1. Pontos fortes

1. *Primeiro mestrado a abordar especificamente a temática da hotelaria em Portugal;*
2. *Qualificação académica e experiência profissional do corpo docente;*
3. *Qualidade das instalações pedagógicas;*
4. *Possibilidade dos estudantes acederem a apoios sociais;*
5. *Existência de um centro de investigação em turismo (CITUR), acreditado pela FCT, na ESTM para apoio de docentes e estudantes do mestrado;*
6. *Possibilidade dos estudantes optarem pelo desenvolvimento de um estágio em organizações previamente selecionadas que os aproxima da realidade profissional;*
7. *É assinalável o número de estudantes que consegue emprego após a conclusão dos estágios;*
8. *Possibilidade dos alunos participarem em Seminários e Congressos Internacionais, com especial foco em conteúdos relacionados com os temas do mestrado;*
9. *Parcerias com diferentes agentes económicos nacionais e internacionais;*
10. *A ESTM promove e incentiva os mestrados a desenvolverem estágios e projetos de dimensão internacional.*

8.1.1. Strengths

1. *First masters to specifically address the theme of hospitality in Portugal;*
2. *Academic qualification and professional experience of the teachers;*
3. *Quality of teaching facilities;*
4. *Students' access to social support;*
5. *Existence of a tourism research center (CITUR), accredited by FCT, at ESTM to support teachers and students of the master's degree;*

6. Possibility of students opting for the development of an internship in previously selected organizations that brings them closer to the professional reality;
7. The number of students who obtain employment after completion of the internships is remarkable;
8. Possibility of the students to participate in International Seminars and Congresses, with special focus on contents related to the subjects of the masters;
9. Partnerships with different national and international economic agents;
10. ESTM promotes and encourages students to develop internships and projects with an international dimension.

8.1.2. Pontos fracos

1. São alguns os estudantes que não concluem o curso nos 2 anos curriculares;
2. Horário da biblioteca e reprografia nem sempre compatível com o regime pós-laboral;
3. O refeitório não serve refeições à hora do jantar, apenas o bar está em serviço;
4. Localização periférica da ESTM face aos principais destinos turísticos nacionais.
5. Elevada carga horária letiva dos docentes, por vezes associada ao desempenho de cargos de gestão, retirando disponibilidade para atividades de investigação;
6. Produção científica dos docentes afetos ao presente ciclo de estudo está ainda numa fase de crescimento e consolidação;
7. A captação de financiamento para investigação produzida pelos docentes afetos ao ciclo de estudos tem sido insuficiente para as atividades de I&D;
8. Divulgação institucional do ciclo de estudos é reduzida face a outros concorrentes;
9. Fraca mobilidade e intercâmbio de docentes do mestrado com docentes de outras instituições de ensino.

8.1.2. Weaknesses

1. There are some students who do not complete the course in the 2-year curriculum;
2. Library hours and reprography not always compatible with the post-employment regime;
3. The dining room does not serve dinner meals, only the bar is in service;
4. The ESTM's peripheral location in relation to the main national tourist destinations.
5. High teaching hours, sometimes associated to the performance of management positions, withdrawing availability for research activities;
6. Scientific production of teachers in the present study cycle is still in a phase of growth and consolidation;
7. Funding for research produced by teachers in the cycle of studies has been insufficient for R & D;
8. Institutional dissemination of the cycle of studies is reduced compared to other competitors;
9. Poor mobility and exchange of teachers of the master's degree with teachers from other educational institutions.

8.1.3. Oportunidades

1. A imagem generalizada, junto da sociedade portuguesa, permite ver o turismo e a hotelaria como um setor emergente e de oportunidades;
2. A atual alteração do paradigma do turismo, em que o turismo massificado vem sendo substituído pelo customizado, implica que os agentes, nomeadamente as organizações empregadoras, aloquem mais competências nas suas estruturas, isto é, os seus colaboradores terão que no curto prazo aportar formação ao nível do mestrado;
3. Captação de licenciados de outras instituições que pretendam aprofundar os seus conhecimentos na área da hotelaria;
4. Captação de profissionais de hotelaria que pretendam renovar conhecimentos específicos;
5. Crescimento do número de unidades hoteleiras em Portugal e no resto do mundo.
6. Parcerias implementadas e a implementar com os diversos agentes económicos da região;
7. Existência de apoios estatais à contratação de colaboradores com o grau de mestre;
8. A confirmada necessidade de uma oferta de estudos com estes objetivos e âmbito respondendo às orientações estratégicas do Turismo de Portugal para o desenvolvimento do Turismo e Hotelaria;
9. Necessidade de aumentar atividades I&D e formação no setor da Hotelaria, por forma a aumentar a competitividade do Turismo Nacional.

8.1.3. Opportunities

1. The generalized image, together with the Portuguese society, allows us to see tourism and hospitality as an emerging sector and opportunities;
2. The current change in the tourism paradigm, in which mass tourism has been replaced by customized tourism, implies that agents, particularly employers' organizations, allocate more skills in their structures, that is, their employees will have to have in the short term training at the masters level;
3. Capture of graduates of other institutions that wish to deepen their knowledge in the area of hospitality;
4. Recruitment of hotel professionals who wish to renew specific knowledge;
5. Growth in the number of hotel units in Portugal and the rest of the world.
6. Partnerships implemented with the various economic agents in the region;
7. Existence of state support for hiring employees with the master's degree;
8. The confirmed need for an offer of studies with these objectives and scope responding to the strategic guidelines of Turismo de Portugal for the development of Tourism and Hospitality;
9. The need to increase R & D activities and training in the hotel sector, in order to increase the competitiveness of National Tourism.

8.1.4. Constrangimentos

1. Constrangimentos económico-financeiros baseado na conjuntura atual, que impeçam os alunos de ingressar no 2º ciclo.
2. Existência de outras formações ao nível do 2.º ciclo na área do turismo.

3. *Redução do número de candidatos ao ensino superior (demografia).
candidatos por força da evolução demográfica da população portuguesa.*
4. *A sociedade civil tem a ideia de que o ensino superior politécnico não oferece uma qualidade similar ao que é oferecido no ensino universitário;*
5. *O grau de mestre ainda não é devidamente valorizado pelas demais entidades empregadoras.*
6. *Dificuldade nos processos legais e administrativos necessários à concessão de vistos de permanência externos oriundos de países não pertencentes à União Europeia.*

8.1.4. Threats

1. *Economic and financial constraints due to the current situation, which prevents students from moving towards to second cycle.*
2. *Existence of other trainings at the level of the 2nd cycle in the tourism area.*
3. *Reduction in the number of candidates to higher education (demography).*
4. *Civil society has the idea that polytechnic higher education does not offer a quality similar to that offered in university education;*
5. *The degree of master is not yet duly valued by other employers;*
6. *Difficulties in the legal and administrative procedures necessary to grant foreign visas from non-EU countries.*

8.2. Proposta de ações de melhoria

8.2. Proposta de ações de melhoria

8.2.1. Ação de melhoria

1. *Sensibilização dos estudantes para a conclusão do ciclo de estudos e maior acompanhamento dos estudantes na fase da elaboração da dissertação/projeto/relatório de estágio através de horas atribuídas aos docentes para o efeito;*
2. *Incentivar os estudantes a recorrer mais à b-on para consulta de artigos recentes e alargar o horário de funcionamento da biblioteca e da reprografia;*
3. *Servir refeições ao jantar no refeitório;*
4. *Esta situação ainda que seja uma externalidade, também não deixa de ser verdade que é dinâmica, ou seja, vai-se alterando com os anos. Nesse sentido basta olhar para o presente e podemos afirmar que Peniche já é uma metrópole para os amantes de desportos de mar, de facto e graças aos múltiplos eventos desportivos com inequívoca notoriedade e reconhecimento mundial a questão, localização periférica, tenderá a esbater-se;*
5. *Estabilização dos docentes nas respetivas UCs para assim se promover uma produção científica associados ao ciclo de estudos;*
6. *Aumento da interação científica com investigadores afetos a outras instituições com relevância científica e projeção do CiTUR a âmbito nacional;*
7. *Promoção de ações de divulgação sobre financiamento e I&D e incentivar o desenvolvimento de atividades de I&D através de programa especial de incentivos;*
8. *Promoção de ações de divulgação do ciclo de estudos à comunidade académica, principalmente ao nível do 1.º ciclo. Continuação da aplicação do procedimento, já em vigor, da possibilidade dos estudantes finalistas da área do Turismo da ESTM/IPLeiria poderem candidatar-se na primeira fase de candidaturas, ocupando provisoriamente as respetivas vagas. Os presentes processos serão aferidos e regularizados após a conclusão do 1.º ciclo e imediatamente antes do início do período letivo do 2º ciclo, nos termos superiormente definidos. Esta ação presume um acompanhamento aos finalistas de licenciatura e a sua sensibilização para a oportunidade e interesse na continuidade do presente ciclo de estudos;*
9. *Potenciar os programas de mobilidade e os protocolos de intercâmbio para docentes.*

8.2.1. Improvement measure

1. *Students' awareness for the conclusion of the study cycle and greater follow-up of the students in the elaboration of the dissertation / project / Internship report through hours assigned to the teachers for the purpose;*
2. *Encourage students to turn to b-on for consultation of recent articles and to extend library and reprography operating hours;*
3. *Serving meals for dinner in the cafeteria;*
4. *This situation, even if it is an externality, is also true that it is dynamic, that is, it changes with the years. In this sense it is enough to look at the present and we can say that Peniche is already a metropolis for lovers of sea sports, in fact and thanks to the multiple sporting events with unmistakable notoriety and worldwide recognition the question, peripheral location, will tend to fade;*
5. *Stabilization of teachers in their respective curricular units in order to promote a scientific production associated with the study cycle;*
6. *Increased scientific interaction with researchers working with other institutions with scientific relevance and projection of CiTUR at the national level;*
7. *Promote dissemination actions on financing and R & D and encourage the development of R & D activities through a special incentive program;*
8. *Promotion of actions to disseminate the study cycle to the academic community, mainly at the 1st cycle level. Continuation of the application of the procedure, already in force, of the possibility of ESTM / IPLeiria Tourism final students to be able to apply in the first phase of applications, temporarily occupying their vacancies. The present processes will be checked and regularized after the conclusion of the 1st cycle and immediately before the beginning of the second cycle, under the terms defined above. This action assumes a follow-up to the finalists of the degree and their awareness of the opportunity and interest in the continuity of the present cycle of studies;*
9. *Promote mobility programs and exchange protocols for teachers.*

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

1 a 9: Prioridade alta, implementação até 2022.

8.2.2. Priority (High, Medium, Low) and implementation timeline.

1 to 9: High priority, implementation by 2022.

9.1.3. Indicadores de implementação

- 1. N° horas atribuídas aos docentes para acompanhamento dos estudantes no 2.º ano; percentagem de estudantes que concluíram o 2ºA;*
- 2. Uma ação de sensibilização e formação para os estudantes sobre o potencial da b-on para consulta de artigos recentes;*
- 3. N° de refeições servidas ao jantar;*
- 4. Não se aplica nenhum indicador;*
- 5. N° de artigos em revistas de circulação internacional com arbitragem científica; Número de artigos em revistas de circulação nacional com arbitragem científica; Número de publicações em atas de encontros científicos; Número de projetos de I&D apresentados e desenvolvidos;*
- 6. N° de artigos em revistas de circulação nacional e internacional com arbitragem científica; N° de publicações em atas de encontros científicos; N° de projetos de I&D apresentados e desenvolvidos;*
- 7. Uma ação por ano e n° de projetos de I&D apresentados e desenvolvidos;*
- 8. Percentagem de estudantes provenientes da ESTM matriculados no mestrado;*
- 9. Índice de mobilidade de docentes.*

9.1.3. Implementation indicators

- 1. Number of hours allocated to teachers for follow-up of students in the 2nd year; percentage of students who completed 2 year;*
- 2. An awareness-raising and training action for students on the potential of b-on for consultation of recent articles;*
- 3. Number of meals served at dinner;*
- 4. No indicator applies;*
- 5. Number of articles in journals of international circulation with scientific arbitration; Number of articles in national circulation journals with scientific arbitration; Number of publications in scientific meetings; Number of R & D projects submitted and developed;*
- 6. Number of articles in national and international magazines with scientific arbitration; Number of publications in scientific meetings; Number of R & D projects submitted and developed;*
- 7. One action per year and number of R & D projects submitted and developed;*
- 8. Percentage of students coming from ESTM enrolled in the master's degree;*
- 9. Teacher mobility index.*

9. Proposta de reestruturação curricular (facultativo)**9.1. Alterações à estrutura curricular****9.1. Síntese das alterações pretendidas e respectiva fundamentação**

As alterações agora apresentadas resultam:

- da atualização dos conteúdos,*
- bibliografia recente,*
- algumas unidades curriculares terem um nome diferente da licenciatura e refletirem o seu enquadramento no mestrado de Gestão e Direção Hoteleira.*

9.1. Synthesis of the intended changes and their reasons.

The changes now made result:

- updating the contents,*
- recent bibliography,*
- some curricular units have a different name, reflecting its setting in a Hotel Management master's degree.*

9.2. Nova estrutura curricular pretendida (apenas os percursos em que são propostas alterações)**9.2. Não Aplicável****9.2.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):**

Não Aplicável

9.2.1. Branch, option, specialization area of the master or speciality of the PhD (if applicable):

Non applicable

9.2.2. Nova estrutura curricular pretendida / New intended curricular structure

Área Científica / Scientific Area	Sigla / Acronym	ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS	ECTS Optativos / Optional ECTS*
Gestão e Administração	GA	85	0
Marketing e Publicidade	MP	15	0
Hotelaria e Restauração	HR	15	0
Ciências Sociais	CS	5	0
(4 Items)		120	0

9.3. Novo plano de estudos**9.3. Novo Plano de estudos - Não Aplicável - 1.º Ano / 1.º Semestre****9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):***Não Aplicável***9.3.1. Branch, option, specialization area of the master or speciality of the PhD (if applicable):***Non Applicable***9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:***1.º Ano / 1.º Semestre***9.3.2. Curricular year/semester/trimester:***1st year / 1st Semester***9.3.3 Novo plano de estudos / New 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)
E-Business na Hotelaria	MP	Semestral	135	TP:30; OT:4	5	
Gestão de Operações Hoteleiras	HR	Semestral	135	TP:30; OT:4	5	
Marketing Relacional na Hotelaria	MP	Semestral	135	TP:30; OT:4	5	
Gestão Financeira e Fiscal na Hotelaria	GA	Semestral	135	TP:30; OT:4	5	
Metodologias de Investigação	CS	Semestral	135	TP:30; OT:4	5	
Seminários I	HR	Semestral	135	S:10; TC:20; OT:4	5	
(6 Items)						

9.3. Novo Plano de estudos - Não Aplicável - 1.º Ano / 2.º Semestre**9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):***Não Aplicável***9.3.1. Branch, option, specialization area of the master or speciality of the PhD (if applicable):***Non Applicable***9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:***1.º Ano / 2.º Semestre***9.3.2. Curricular year/semester/trimester:***1st year / 2nd Semester***9.3.3 Novo plano de estudos / New study plan**

Unidades Curriculares /	Área Científica /	Duração /	Horas Trabalho /	Horas Contacto /	ECTS	Observações /
-------------------------	-------------------	-----------	------------------	------------------	------	---------------

Curricular Units	Scientific Area (1)	Duration (2)	Working Hours (3)	Contact Hours (4)	Observations (5)
Qualidade e Excelência na Hotelaria	GA	Semestral	135	TP:30; OT:4	5
Promoção Turística e Hoteleira	MP	Semestral	135	TP:30; OT:4	5
Direção Recursos Humanos na Hotelaria	GA	Semestral	135	TP:30; OT:4	5
Gestão de Projetos na Hotelaria	GA	Semestral	135	TP:30; OT:4	5
Gestão Estratégica na Hotelaria	GA	Semestral	135	TP:30; OT:4	5
Seminários II	HR	Semestral	135	S:10; TC:20; OT:4	5

(6 Items)

9.3. Novo Plano de estudos - Não Aplicável - 2.º Ano / 3.º e 4.º Semestres

9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):

Não Aplicável

9.3.1. Branch, option, specialization area of the master or speciality of the PhD (if applicable):

Non Applicable

9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:

2.º Ano / 3.º e 4.º Semestres

9.3.2. Curricular year/semester/trimester:

2nd year / 3rd and 4th Semester

9.3.3 Novo plano de estudos / New 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	GA	Anual	1620	OT: 48	60	Opcional
Projeto	GA	Anual	1620	OT: 48	60	Opcional
Estágio	GA	Anual	1620	OT: 48	60	Opcional

(3 Items)

9.4. Fichas de Unidade Curricular

Anexo II - E-Business na Hotelaria

9.4.1. Designação da unidade curricular:

E-Business na Hotelaria

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

*Angela Margarida de Sousa Pereira
30h TP + 4h OT*

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. Conhecer os principais desenvolvimentos tecnológicos na área do Turismo e da Hotelaria*
- O2. Compreender a evolução da Web e o comportamento do consumidor 2.0*
- O3. Conhecer algumas ferramentas digitais ao alcance do turista desde a pesquisa até à reserva*
- O4. Compreender a importância de uma unidade hoteleira ter uma presença online*
- O5. Familiarizar e dominar conceitos relacionados com o negócio online em Hotelaria*
- O6. Conhecer algumas estratégias de comunicação, divulgação e promoção online*
- O7. Compreender a importância do Mobile Business para o Turismo e para a Hotelaria*
- O8. Dominar alguns mecanismos de produção de conteúdos*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. *To know the main technological developments in the field of Tourism and Hospitality*
- O2. *Understanding the evolution of web and the consumer 2.0*
- O3. *To know some digital tools to any visitor from research to the reserve*
- O4. *Understand the importance of a hotel having an online presence*
- O5. *Familiarize and mastering related concepts to the new technologies targeted for Business and online promotion in Hospitality*
- O6. *Recognize different strategies for online communication and dissemination*
- O7. *Highlight the importance of Mobile Business in Tourism and Hospitality*
- O8. *Acquire skills of different mechanisms for content production*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

1. *Contextualização tecnológica*
2. *Negócio Online em Hotelaria*
 - 2.1. *E-Marketing, e-commerce e e-business*
 - 2.2. *Relevância do negócio online*
 - 2.3. *Modelos de negócio*
 - 2.4. *Implementação de soluções de e-commerce*
 - 2.5. *Princípios base da venda*
 - 2.6. *Formas de pagamento*
 - 2.7. *Distribuição*
 - 2.8. *Pós-venda*
3. *Promoção e Comunicação Online*
 - 3.1. *Modelo P.O.E.M. (Paid. Owned. Earned. Media)*
 - 3.2. *Website*
 - 3.3. *Search Engine Optimization (SEO)*
 - 3.4. *Campanhas de divulgação online (PPC)*
 - 3.5. *Social Media*
 - 3.6. *Análise e monitorização Web*
4. *Mobile Business em Hotelaria*
 - 4.1. *A Importância do negócio através de dispositivos mobile*
 - 4.2. *Tendências no setor hoteleiro*
 - 4.3. *Limitações*
 - 4.4. *Mobile Marketing*
 - 4.5. *Fatores-chave no desenvolvimento de apps e de websites mobile*
 - 4.6. *Apps na área do turismo e hotelaria*
 - 4.7. *Location-Based Marketing*
 - 4.8. *QR-Code (Quick Response Code)*

9.4.5. Syllabus:

1. *Technological Context*
2. *Online business in Hospitality*
 - 2.1. *e-Marketing, e-commerce and e-business*
 - 2.2. *Relevance of online business*
 - 2.3. *Business models*
 - 2.4. *Implementation of e-commerce solutions*
 - 2.5. *Basic principles of selling*
 - 2.6. *Payment methods*
 - 2.7. *Distribution*
 - 2.8. *Post-sales*
3. *Promotion and Online communication*
 - 3.1. *POEM Model (Paid. Owned. Earned. Media)*
 - 3.2. *Website*
 - 3.3. *Search Engine Optimization (SEO)*
 - 3.4. *Online advertising campaigns (PPC)*
 - 3.5. *Social Media*
 - 3.6. *Analysis and monitoring Web*
4. *Mobile Business in Hospitality*
 - 4.1. *The Importance of the business through mobile devices*
 - 4.2. *Trends in the hospitality industry*
 - 4.3. *Limitations*
 - 4.4. *Mobile Marketing*
 - 4.5. *Key factors in the development of mobile apps and websites*
 - 4.6. *Apps in the Tourism and Hospitality*
 - 4.7. *Location-Based Marketing*
 - 4.8. *QR-Code (Quick Response Code)*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os conteúdos programáticos estão estruturados de modo a promover o desenvolvimento e a aquisição das competências propostas nos objetivos. Os vários temas abordados focam matérias que se articulam entre si promovendo a aprendizagem e o conhecimento. A seguir apresenta-se a correspondência entre os conteúdos

programáticos adotados e os objetivos da unidade curricular.

- O1. – (1)
- O2. – (1)
- O3. – (1)
- O4. – (1)
- O5. – (2)
- O6. – (3)
- O7. – (4)
- O8. – (3,4)

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

The contents are structured to promote the development and acquisition of skills in the proposed learning outcomes. The various themes focused on subjects are mutually interconnected promoting learning and knowledge. The following, presents correspondence between the adopted syllabus and the curricular units objectives.

- O1. – (1)
- O2. – (1)
- O3. – (1)
- O4. – (1)
- O5. – (2)
- O6. – (3)
- O7. – (4)
- O8. – (3,4)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1. Aulas teórico-práticas: Exposição interativa de conteúdos programáticos e promoção de debate oral; Aplicação em laboratório, mediante a realização de exercícios e recorrendo a casos de estudo;

ME2. Orientação tutorial: acompanhamento dos alunos na utilização dos meios de comunicação síncronos e assíncronos, para a participação ativa de todos os intervenientes

ME3. Autónoma: Resolução de exercícios práticos

ME4. Autónoma: Pesquisa

ME5. Autónoma: Desenvolvimento do trabalho prático

Avaliação Periódica:

70% Componente Teórica/Prática: Teste individual escrito, com nota mínima de 9,5 valores.

30% Componente Prática: Trabalhos práticos realizados na aula.

Avaliação por Exame:

100% Componente Teórica/Prática: Exame com nota mínima de 9,50 valores.

Para obter aprovação na unidade curricular terá de obter uma classificação igual ou superior a 9,50 valores.

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1. Theoretical and practical classes: Exposure interactive syllabus and promote oral debate; Application Laboratory, through exercises and using case studies;

ME2. Tutorials: monitoring students in the use of means of synchronous and asynchronous communication, to the active participation of all stakeholders.

ME3. Self-work: Resolution of practical exercises

ME4. Self-work: Research

ME5. Self-work: Development of practical work

Continuous Assessment:

70% Theoretical/Practical component - individual written test, a minimum score of 9.50.

30% Practical Component - Practical work done in class.

Exam Assessment:

100% Theoretical/Practical component - individual written exam, a minimum score of 9.50.

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem. A seguir apresenta-se a correspondência entre as metodologias adotadas e os objetivos da unidade curricular.

- O1. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O2. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O3. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O4. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O5. – (ME1, ME2, ME3, ME4, ME5)
- O6. – (ME1, ME2, ME3, ME4, ME5)
- O7. – (ME1, ME2, ME3, ME4, ME5)
- O8. – (ME1, ME2, ME4, ME5)

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

The teaching methods adopted involve the active participation of students in the learning process. The following table shows the correspondence between the adopted methodologies and learning outcomes:

- O1. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O2. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O3. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O4. – (ME1, ME2, ME4, ME5)
- O5. – (ME1, ME2, ME3, ME4, ME5)
- O6. – (ME1, ME2, ME3, ME4, ME5)
- O7. – (ME1, ME2, ME3, ME4, ME5)
- O8. – (ME1, ME2, ME4, ME5)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- KOTLER, P., BOWEN, J., MAKENS, J. & BALOGLU, S. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism (7th Edition)*. Harlow: Pearson Educational Limited.
- LARROSSA, L. (2016). *Facebook para negócios como vender através da maior rede social do mundo (1.ª edição)*. Lisboa: Chiado Editora.
- MARQUES, V. (2015). *Marketing Digital 360*, Lisboa: Actual Editora.
- KOTLER, P. (2011). *Marketing 3.0: do produto e do consumidor até ao espírito humano*, Lisboa : Actual Editora.
- CHAFFEY, D. (2010). *E-Business and E-Commerce Management: Strategy, Implementation and Practice (4th Edition)*, Pearson Education Limited.
- ASCENSÃO, C. (2010). *Google Marketing*, Lisboa: Edições Sílabo.

Anexo II - Gestão Operações Hoteleiras

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Gestão Operações Hoteleiras

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Paulo Jorge Santos Almeida
30h TP + 4h OT

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. *Perceber a otimização das receitas das operações hoteleiras.*
- O2. *Entender e considerar o papel das novas tecnologias para o revenue management.*
- O3. *Conhecer as principais tendências dos novos espaços de alojamento.*
- O4. *Conhecer os novos modelos de gestão na hotelaria e saber adequar os modelos às diferentes realidades.*
- O5. *Perceber a importância do yield management na gestão hoteleira e quais as especificidades inerentes.*
- O6. *Perceber e potenciar os eventos como determinante do aumento das taxas de ocupação e consumo.*
- O7. *Conhecer o perfil e responsabilidades do novo Diretor Hoteleiro.*
- O8. *Desenvolver capacidades e conhecimentos que permitam praticar uma gestão sustentável.*
- O9. *Implementar modelos e técnicas de análise e controle das operações.*
- O10. *Ter a capacidade de aplicar estratégias inovadoras que potenciem a qualidade e rentabilidade no serviço.*
- O11. *Assimilar conhecimento intrínseco ao perfil e funções de um diretor hoteleiro.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. *Realize the optimization of revenue from hotel operations.*
- O2. *Understand and consider the role of new technologies for revenue management.*
- O3. *Knowing the main trends of the new accommodation spaces.*
- O4. *Meet the new management in hospitality and know fit the models to different realities.*
- O5. *Realizing the importance of yield management in hotel management and what the specific aspects.*
- O6. *Understand and enhance the event as a determinant of increased occupancy rates and consumption.*
- O7. *Knowing the profile and responsibilities of the new Director Hospitality.*
- O8. *Develop skills and knowledge to practice sustainable management.*
- O9. *Implement models and techniques for analysis and control of operations.*
- O10. *Having the ability to apply innovative strategies that enhance the quality and profitability in service.*
- O11. *Assimilate knowledge intrinsic to the profile and functions of a director hotelier.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. *Gestão de operações no departamento de alojamento*
 - 1.1 *Revenue management*
 - 1.2 *Yield management*
 - 1.3 *Gestão de recursos materiais e humanos*
 - 1.4 *Novas tendências do alojamento*
- 2. *Gestão de operações no departamento de Comidas e Bebidas*
 - 2.1 *Gestão e controlo de comidas e bebidas*
 - 2.2 *Controlo de custos e Break event point*

2.3 Gestão de recursos materiais e humanos**3. Gestão de Recursos****3.1 Gestão de recursos materiais e humanos****3.2 Outsourcing na hotelaria****3.3 Fatores de Contingência****3.4 Sistemas de controlo de recursos****4. Promoção e Comercialização do Hotel****4.1 Objetivos de Marketing****4.2 Canais de distribuição****4.3 Orçamentação****4.4 Novos modelos de gestão (outsourcing, contratos de exploração, concessões, etc.)****5. O Diretor de Hotel****5.1 Perfil****5.2 Responsabilidades****5.3 Novos modelos de Gestão****5.4 Ética e Responsabilidade Social****9.4.5. Syllabus:****1. Operations management in the department of housing****1.1 Revenue management****1.2 Yield management****1.3 Management of human and material resources****1.4 New trends in housing****2. Operations management in the Department of Food and Beverage****2.1 Management and control of food and drinks****2.2 Cost Control and Break event point****2.3 Management of human and material resources****3. Resource Management****3.1 Management of human and material resources****3.2 Outsourcing in hospitality****3.3 Contingency Factors****3.4 Control Systems Resource****4. Promotion and Marketing Hotel****4.1 Objectives of Marketing****4.2 Distribution Channels****4.3 Budgeting****4.4 New models of management (outsourcing, exploration contracts, concessions, etc.).****5. The Director of Hotel****5.1 Profile****5.2 Responsibilities****5.3 New models of management****5.4 Ethics and Social Responsibility****9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular**

Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

O1. – (1,2,3)

O2. – (1,2)

O3. – (1,4)

O4. – (4)

O5. – (1,4)

O6. – (2)

O7. – (5)

O8. – (3)

O9. – (3)

O10. – (2,5)

O11. – (5)

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

The objectives will be achieved with the development of content in relation to the following is established:

O1. – (1,2,3)

O2. – (1,2)

O3. – (1,4)

O4. – (4)

O5. – (1,4)

O6. – (2)

O7. – (5)

O8. – (3)

O9. – (3)

O10. – (2,5)

O11. – (5)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-prático: Apresentação e discussão dos conteúdos programáticos com recurso a estudos e publicações científicas. Apresentação e análise de casos de sucesso com recurso a artigos, projetos e convidados especialistas.

ME2: Orientação tutorial: Aplicação de conhecimentos teóricos e práticos, pesquisa e recolha de informação relevante ao desenvolvimento de capacidade crítica e autónoma.

ME3: Autónoma: Estudo de alguns artigos e outros textos sobre os tópicos dos conteúdos programáticos da UC. Debate em aula sobre resultados de pesquisas feitas pelos alunos.

Avaliação Periódica:

Componente teórica: teste escrito 60%

Componente prática: trabalho prático 40%

Avaliação por Exame:

Componente teórica: exame escrito 60%

Componente prática: trabalho prático 40%

Em qualquer dos regimes de avaliação, para obter aproveitamento, o aluno terá que, pelo menos, obter a nota mínima de 9,5 valores na componente teórica e de 9,5 valores na componente prática.

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1: Theoretical-practical classes: Presentation and discussion of the programmatic contents with the use of studies and scientific publications. Presentation and analysis of success stories using articles, projects and invited experts.

ME2: Tutorials: Application of theoretical and practical knowledge, research and collection of information relevant to the development of critical and autonomous capacity.

ME3: Autonomous: Study of some articles and other texts on the topics of the programmatic contents of the UC. Classroom discussion of student survey results.

Periodic Evaluation:

Theoretical component: written test 60%

Practical component: practical work 40%

Exam Assessment:

Theoretical component: written exam 60%

Practical component: practical work 40%

In any of the assessment schemes, to obtain achievement, the student must at least obtain the minimum grade of 9.5 values in the theoretical component and 9.5 values in the practical component.

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem. A análise de artigos científicos, estudos de caso e a participação de especialistas convidados pretendem envolver e desenvolver todos os objetivos da Unidade Curricular.

O1. - (ME1, ME2, ME3)

O2. - (ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

O5. - (ME2, ME3)

O6. - (ME2, ME3)

O7. - (ME1, ME2, ME3)

O8. - (ME2, ME3)

O9. - (ME2, ME3)

O10. - (ME1, ME2, ME3)

O11. - (ME1, ME2, ME3)

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

The teaching methodologies adopted involve an active participation of students in the learning process. The analysis of scientific articles, case studies and the participation of invited experts intend to involve and develop all the objectives of the Curricular Unit.

O1. - (ME1, ME2, ME3)

O2. - (ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

O5. - (ME2, ME3)

O6. - (ME2, ME3)

O7. - (ME1, ME2, ME3)

O8. - (ME2, ME3)

- O9. - (ME2, ME3)
- O10. - (ME1, ME2, ME3)
- O11. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- GURSOY, D. (2017). *Future of hospitality marketing and management research. Tourism Management Perspectives*, in Press.
- GARCÍA-LILLO, F., ÚBEDA-GARCÍA, M., & MARCO-LAJARA, B. (2016). *The intellectual structure of research in hospitality management: A literature review using bibliometric methods of the journal International Journal of Hospitality Management. International Journal of Hospitality Management* 52 (2016) 121–130.
- COSTA, R (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira*. Lisboa: Lidel Edições Técnicas.
- ANTÓN, J., & ALMEIDA, M. (2008). *Organización y Dirección de Empresas Hoteleras*. Madrid: Editorial Síntesis.
- DAVIS, B., LOCKWOOD, A., PANTELIDIS & I. ALCOTT, P (2008). *Food and Beverage Management*. Butterworth-Heinemann.
- RUTHERFORD, D. & O'FALLON, M (2007). *Hotel Management and Operations*. John Wiley & Sons, Inc.
- HAYES, D. & NINEMEIER, J. (2006). *Gestão de Operações Hoteleiras*. Pearson Prentice Hall.

Anexo II - Marketing Relacional para a Hotelaria

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Marketing Relacional para a Hotelaria

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Júlia Fragoso da Fonseca
30h TP + 4 OT

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. *Dominar os conceitos, princípios e técnicas do marketing relacional e compreender a sua aplicação ao Sector Hoteleiro*
- O2. *Compreender os diversos benefícios obtidos da aplicação do CRM*
- O3. *Conceber e implementar estratégias de marketing relacional*
- O4. *Ser capaz de fazer uma análise de valor da carteira de Clientes*
- O5. *Compreender as métricas do marketing relacional*
- O6. *Equacionar as diferentes opções de Gestão de Relacionamento com os Clientes (CRM)*
- O7. *Perspetivar o marketing relacional de forma estratégica e operacional.*
- O8. *Estudar a aplicabilidade do CRM ao Sector Hoteleiro.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. *Mastering the concepts, principles and techniques of relational marketing and understand their application to the Hotel Sector*
- O2. *Understand the many benefits gained from applying CRM*
- O3. *Design and implement relationship marketing strategies*
- O4. *Be able to do a value analysis of the Client portfolio*
- O5. *Understand relational marketing metrics*
- O6. *Equating the different options of Customer Relationship Management (CRM)*
- O7. *Perspective relational marketing in a strategic and operational way.*
- O8. *Study the applicability of the CRM to the Hotel Sector.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

1. *Conceitos introdutórios de Marketing Relacional/ Customer Relationship Management (CRM)*
2. *A Lealdade como base do Marketing Relacional*
3. *O Conceito de Valor e o Marketing Relacional*
4. *Modelo para uma Gestão do Relacionamento com os Clientes (CRM) - Modelo IDIC aplicado à hotelaria*
5. *A Tecnologia e o e-CRM em Hotelaria*

9.4.5. Syllabus:

1. *Introductory Concepts of Relational Marketing / Customer Relationship Management (CRM)*
2. *Loyalty as the basis of Relational Marketing*
3. *The Value Concept and Relational Marketing*
4. *Model for Customer Relationship Management (CRM) - IDIC model applied to hospitality*
5. *Technology and e-CRM in Hospitality*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

- O1. - (1,2)
- O2. - (1)
- O3. - (3)
- O4. - (2,3)
- O5. - (2,4)
- O6. - (4)
- O7. - (5)
- O8. - (1,2,3,4,5)

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

The objectives will be achieved with the development of the contents in the following relationship:

- O1. - (1,2)
- O2. - (1)
- O3. - (3)
- O4. - (2,3)
- O5. - (2,4)
- O6. - (4)
- O7. - (5)
- O8. - (1,2,3,4,5)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-práticas: Incluem a apresentação e discussão de temas e casos e a realização de trabalhos, que têm como objetivo promover um conhecimento aprofundado dos conteúdos programáticos bem como estimular a reflexão sobre os mesmos.

ME2: Orientação tutorial: Aplicação de conhecimentos teóricos e práticos, pesquisa e recolha de informação relevante ao desenvolvimento de capacidade crítica e autónoma. Apoio direcionado às dificuldades ou necessidades específicas de cada aluno.

ME3: Autónoma: Leitura de excertos de bibliografia; consulta de material de apoio; Elaboração dos trabalhos e resolução de casos práticos.

Avaliação Periódica:

Componente Teórico-Prática: 40% Trabalhos de grupo, nota igual ou superior a 9,50 valores

Componente Teórica: 60% Teste escrito, nota igual ou superior a 9,50

Avaliação por Exame:

Componente Teórica: 60% Exame, nota igual ou superior a 9,50

Componente Teórico-Prática: 40% Trabalho Individual, nota igual ou superior a 9,50

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1:Theoretical-practical: Include the presentation and discussion of topics and cases and the accomplishment of works, which aim to promote a deep knowledge of the programmatic contents as well as stimulate the reflection.

ME2:Tutorial orientation: Application of theoretical and practical knowledge, research and collection of information relevant to the development of critical and autonomous capacity. Support directed to the specific difficulties or needs of each student.

ME3:Autonomous: Reading excerpts from bibliography; consultation of support material.

Periodic Assessment:

Theoretical and Practical component 40 % - Individual work with a grade greater than or equal to 9.50

Theoretical component 60% - Written Test with a score equal to or greater than 9.50

Exam Assessment:

Theoretical and Practical component: 40% Individual work with a grade greater than or equal to 9.50.

Theoretical component: 60% - Written Test (>= 9.50).

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem. A análise de documentos, realização de Estudos de Caso e realização de trabalhos de grupo adaptam-se e pretendem desenvolver todos os objetivos da Unidade Curricular.

As aulas de exposição de conteúdos programáticos ajustam-se à transmissão de conhecimentos e desenvolvimento dos conceitos, que correspondem aos objetivos da unidade curricular. O formato flexível teórico-prático inclui a apresentação e discussão/aplicação de temas e casos e a realização de trabalhos que têm como objetivo promover um conhecimento aprofundado dos conteúdos programáticos bem como estimular a reflexão sobre os mesmos. O formato das aulas teórico-práticas está ajustado à consecução dos objetivos.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)
- O5. - (ME1, ME2, ME3)
- O6. - (ME1, ME2, ME3)
- O7. - (ME1, ME2, ME3)
- O8. - (ME1, ME2, ME3)

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

The teaching methods adopted involve the active participation of students in the learning process. The analysis of documents, conducting case studies and conducting group work adapt and plan to develop all the objectives of the course.

The classes of exposition of programmatic contents are adjusted to the transmission of knowledge and development of the concepts, which correspond to the objectives of the curricular unit. The flexible theoretical-practical format includes the presentation and discussion / application of themes and cases and the accomplishment of works that aim to promote an in-depth knowledge of the programmatic contents as well as stimulate reflection on them. The format of the theoretical-practical classes is adjusted to the achievement of the objectives.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)
- O5. - (ME1, ME2, ME3)
- O6. - (ME1, ME2, ME3)
- O7. - (ME1, ME2, ME3)
- O8. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- ARTIGOS DAS DIVERSAS TEMÁTICAS DA UC
- KOTLER, P., BOWEN, J., MAKENS, J. & BALOGLU, S. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism (7th Edition)*. Harlow: Pearson Educational Limited.
- KOTLER, P.; KARTAJAYA, H. & SETIWAN, I. (2017). *Marketing 4.0- Mudança do tradicional para o Digital*. Editora Actual.
- KUMAR, V. & REINARTZ, W. (2012). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools (2nd Edition)*. Springer.
- MAÇÃES, M. (2017). *Marketing e Gestão da relação com o Cliente. Volume III. Biblioteca do Gestor, Editor Atual*.
- MARQUES, A. (2014). *Marketing Relacional. Como transformar a fidelização de clientes numa Vantagem Competitiva (2ª Edição)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- PEPPERS, D. & ROGERS, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework (3rd Edition)*. John Wiley & Sons, Inc.
- ZENONE, C. (2010). *Marketing de Relacionamento: Tecnologia, Processos e Pessoas*. São Paulo: Atlas.

Anexo II - Gestão Financeira e Fiscal na Hotelaria**9.4.1. Designação da unidade curricular:**

Gestão Financeira e Fiscal na Hotelaria

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

*Luís Filipe Marinho Lima Santos
15h TP + 2 OT*

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

*Conceição Ilda da Silva Gomes
15h TP + 2 OT*

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. *Conhecer e aplicar os principais diplomas legais sobre a tributação do consumo, designadamente o IVA.*
- O2. *Conhecer e interpretar os diplomas legais sobre a tributação do rendimento (IRC).*
- O3. *Conhecer, aplicar e interpretar o USALI a casos concretos.*
- O4. *Utilizar os principais critérios de análise de investimentos na indústria hoteleira.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. *Know and apply the main legal instruments on Portuguese consumption tax (IVA).*
- O2. *Know and interpret the legal instruments on Portuguese income tax (IRC).*
- O3. *Know, apply and interpret the USALI in practical cases.*
- O4. *Apply the main criteria for investment analysis in the hotels.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. **ESTRATÉGIAS DE OTIMIZAÇÃO DO IMPACTO FISCAL NAS EMPRESAS HOTELEIRAS**
 - 1.1. *Em sede de imposto sobre o consumo (IVA)*
 - 1.1.1. *Conceitos, aplicabilidade e exigibilidade do imposto.*
 - 1.1.2. *Isonções e regimes especiais.*
 - 1.1.3. *Valor tributável, taxas, deduções, liquidação e pagamento.*
 - 1.1.4. *Obrigações, fiscalização e garantias.*
 - 1.1.5. *O imposto nas agências de viagens e de circuitos turísticos.*
 - 1.2. *Em sede de imposto sobre o rendimento (IRC)*

2. **O UNIFORM SYSTEM OF ACCOUNTS FOR THE LODGING INDUSTRY**
 - 2.1. *Objetivos e estrutura*
 - 2.2. *Análise das demonstrações operacionais*
 - 2.3. *Ponto crítico das vendas nas empresas hoteleiras*
 - 2.4. *Indicadores operacionais nas empresas hoteleiras*
3. **ANÁLISE DA VIABILIDADE DE INVESTIMENTOS NAS EMPRESAS HOTELEIRAS**
 - 3.1. *Enquadramento e conceitos básicos*
 - 3.2. *O valor atual líquido (VAL)*
 - 3.3. *A taxa interna de rentabilidade (TIR)*
 - 3.4. *Outros critérios de análise de investimentos*

9.4.5. Syllabus:

1. **STRATEGIES FOR THE OPTIMIZATION OF THE HOSPITALITY FISCAL IMPACT**
 - 1.1. *Consumption tax (VAT)*
 - 1.1.1. *Concepts, applicability and enforceability of the tax.*
 - 1.1.2. *Exemptions and special schemes.*
 - 1.1.3. *Taxable amount, fees, deductions, settlement and payment.*
 - 1.1.4. *Obligations, supervision and guarantees.*
 - 1.1.5. *VAT on travel agencies and tourist circuits.*
 - 1.2. *Income tax (IRC)*
 - 1.2.1. *Incidence, non-subject income and exemptions.*
 - 1.2.2. *Taxable income.*
 - 1.2.3. *Fees, settlement and payment.*
 - 1.2.4. *Ancillary obligations, supervision and guarantees.*
2. **UNIFORM SYSTEM OF ACCOUNTS FOR THE LODGING INDUSTRY**
 - 2.1. *Objectives and structure*
 - 2.2. *Analyse of Operating Statements*
 - 2.3. *Break-even point in hotels*
 - 2.4. *Hotel indicators typology*
3. **FEASIBILITY ANALYSIS OF HOTEL INVESTMENTS**
 - 3.1. *Framework and basic concepts*
 - 3.2. *Net Present Value (NPV)*
 - 3.3. *Internal Rate of Return (IRR)*
 - 3.4. *Other criteria's of investment analysis*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

- O1. – (1)
- O2. – (1)
- O3. – (2)
- O4. – (3)

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

The objectives will be achieved with the development of the contents in the following relationship:

- O1. – (1)
- O2. – (1)
- O3. – (2)
- O4. – (3)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

- ME1: Ensino teórico-prático: exposição e explicação dos conteúdos programáticos, implementando uma aprendizagem participativa que leva o aluno a desenvolver as suas competências. Exercícios de aplicação prática. Apresentação e estudo de casos.*
- ME2: Orientação tutorial: resolução de exercícios. Explicação de matérias necessárias para a compreensão dos conteúdos programáticos e para a elaboração dos trabalhos. Esclarecimento de dúvidas.*
- ME3: Autónoma: consulta de material de apoio; elaboração dos trabalhos relativo à UC e resolução de casos práticos.*

Avaliação Periódica:

- 65% Componente teórica – Um teste escrito (nota mínima 9,50 valores)*
- 35% Componente prática – Um trabalho prático relacionado com uma empresa hoteleira (nota mínima 9,50 valores).*

Avaliação por Exame:

- 65% Componente teórica – Exame, com aprovação se classificação igual ou superior a 9,50 valores;*
- 35% Componente prática – Um trabalho prático relacionado com uma empresa hoteleira (nota mínima 9,50 valores)*

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

- ME1: Theoretical-practical classes: theoretical explanation of syllabus contents through of a participatory learning which allows a development of student competences. Exercises of practical application, fundamental for the development of competences. Case studies.*
- ME2: Tutorials: Explanation of information necessary for the understanding of the syllabus and to prepare the group work. Clarification of doubts.*

ME3: Self-work: Search and collection of relevant information. Elaboration of the group work. Practical exercises.

Periodic Assessment Evaluation system consists of two components:

65% Theoretical Component – written test with minimum final grade of 9,50.

35% Practical Component –written work with minimum average final grade of 9,50.

Final Exam Assessment Evaluation system consists of two components:

65% Theoretical Component – examination with minimum final grade of 9,50.

35% Practical Component – written work with minimum average final grade of 9,50.

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem.

A seguir apresenta-se a correspondência entre as metodologias adotadas e os objetivos da unidade curricular:

O1. - (ME1, ME2, ME3)

O2. - (ME1, ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

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

The adopted teaching methodologies involve an active participation of students in the learning process. Below is presented the correspondence between the adopted teaching methodologies and the learning outcomes of the subject.

O1. - (ME1, ME2, ME3)

O2. - (ME1, ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- <https://fiscalidade.pt/2018/01/27/codigos-fiscais-2018-portal-das-financas/>
- SANTOS, L.L., GOMES, C. et al (2016). *Contabilidade de Gestão Hoteleira (11th ed)*. ATF – Edições Técnicas.
- American Hotel & Lodging Educational Institute, USALI (2014). *Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*
- BREALEY, R.A. & MYERS, S.C. (2008). *Princípios de Finanças Empresariais (8.ª edição)*. Editora McGraw-Hill, Portugal.
- DOPSON, L., & HAYES, D. (2008). *Managerial Accounting for the Hospitality Industry*. Wiley & Sons.
- DEFRANCO, A. & LATTIN, T. (2007). *Hospitality Financial Management*. John Wiley and Sons.
- VEGAS, A. (2006). *Manual de Finanzas para empresas turísticas*. Editorial Sintesis.
- CARVALHO, C. & MAGALHÃES, G. (2005). *Análise económico-financeira de empresas (3.ª edição)*. Universidade Católica Editora.
- GUILDING, C. (2002). *Financial Management for Hospitality Decisions Makers*. Butterworth- Heinemann.

Anexo II - Metodologias de Investigação

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Metodologias de Investigação

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Francisco Teixeira Pinto Dias

30hTP + 4h OT

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. *Adquirir conhecimento base ao nível da investigação que permita a realização de pesquisas autónomas, quer seja a nível profissional, quer seja para fins de dissertação de mestrado;*
- O2. *Conhecer e aplicar métodos de trabalho científico e formas de redação de artigos/relatórios científicos;*
- O3. *Aplicar métodos qualitativos e quantitativos utilizados em investigação científica no Turismo;*
- O4. *Conhecer e aplicar as principais técnicas de amostragem e conceitos de recolha de dados;*
- O5. *Desenvolver conceitos de conceção e organização de questionários;*
- O6. *Realizar e analisar criticamente o tratamento estatístico de dados de diferentes naturezas e proveniências e respetiva interpretação de resultados;*
- O7. *Utilizar aplicações informáticas adequadas às dinâmicas da produção científica no Turismo.*
- O8. *Conhecer novas metodologias de mineração de dados, em particular as que operam com a informação online.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. *To acquire basic knowledge at the level of research that allows independent research to be carried out, whether at the professional level or for the purpose of master's dissertation;*

- O2. To know and apply methods of scientific work and forms of writing articles / scientific reports;
- O3. Apply qualitative and quantitative methods used in scientific research in Tourism;
- O4. To know and apply the main techniques of sampling and concepts of data collection;
- O5. To develop concepts of design and organization of questionnaires;
- O6. Perform and analyze critically the statistical treatment of data of different natures and origins and respective interpretation of results;
- O7. Use computer applications appropriate to the dynamics of scientific production in Tourism.
- O8. To know new methodologies of data mining, in particular those that operate with the information online.

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. Objetivos e características da metodologia científica;
- 2. Identificação de um tema Investigação;
- 3. Revisão da literatura;
- 4. Definição do quadro conceptual e hipóteses;
- 5. Elementos do desenho do estudo empírico;
- 6. Métodos de amostragem e recolha de dados;
- 7. Construção de inquéritos;
- 8. O uso das TIC na investigação e na mineração de dados;
- 9. Tratamento de Dados;
- 10. Relatório de Investigação.

9.4.5. Syllabus:

- 1. Objectives and characteristics of the scientific methodology;
- 2. Identification of a topic Research;
- 3. Literature review;
- 4. Definition of the conceptual framework and hypotheses;
- 5. Elements of the design of the empirical study;
- 6. Methods of sampling and data collection;
- 7. Construction of surveys;
- 8. The use of ICT in research and data mining;
- 9. Data Processing;
- 10. Research Report.

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

- O1. - (1,2)
- O2. - (1)
- O3. - (3)
- O4. - (2,3)
- O5. - (2,4)
- O6. - (4)
- O7. - (5)
- O8. - (1,2,3,4,5)

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

The objectives will be achieved with the development of the contents in the following relationship:

- O1. - (1,2)
- O2. - (1)
- O3. - (3)
- O4. - (2,3)
- O5. - (2,4)
- O6. - (4)
- O7. - (5)
- O8. - (1,2,3,4,5)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-práticas: Apresentação das fases sequenciais de estudos empíricos, análise de erros metodológicos a evitar; Planeamento de pesquisa e tratamento estatístico de dados; resolução de casos práticos sobre os conceitos-chave expostos; Utilização de aplicações informáticas; Realização da análise e interpretação de artigos científicos, discussão das metodologias estatísticas utilizadas e os resultados obtidos.

ME2: Orientação tutorial: Aplicação de conhecimentos, pesquisa e recolha de informação relevante ao desenvolvimento de capacidade crítica e autónoma.

ME3: Autónoma: Pesquisa e interpretação de artigos/trabalhos relacionados com os métodos estatísticos em estudo; Execução prática e escrita de trabalhos com base nos casos práticos em investigação.

Avaliação Contínua:

- 20% Relatório de análise de artigo
- 10% Participação em aula
- 70% Trabalho investigação

Avaliação por Exame:

- 20% *Análise artigo, trabalho individual*
- 80% *Prova escrita teórico-prática*

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1: Theoretical-practical classes: Presentation of the sequential phases of empirical studies, analysis of methodological errors to avoid; Planning of research and statistical treatment of data; practical case studies on the key concepts exposed; Use of computer applications; Carrying out the analysis and interpretation of scientific papers, discussion of the statistical methodologies used and the results obtained.

ME2: Tutorials: Application of knowledge, research and information gathering relevant to the development of critical and autonomous capacity.

ME3: Autonomous: Research and interpretation of articles / works related to the statistical methods under study; Practical and written execution of papers based on practical cases in research.

Continuous evaluation:

- 20% *Article Analysis Report*
- 10% *Class participation*
- 70% *Work Research*

Exam Assessment:

- 20% *article analysis, individual work*
- 80% *theoretical and practical written test*

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem.

O1. - (ME1, ME2, ME3)

O2. - (ME1, ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

O5. - (ME1, ME2, ME3)

O6. - (ME1, ME2, ME3)

O7. - (ME1, ME2, ME3)

O8. - (ME1, ME2, ME3)

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

The teaching methodologies adopted involve an active participation of students in the learning process.

O1. - (ME1, ME2, ME3)

O2. - (ME1, ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

O5. - (ME1, ME2, ME3)

O6. - (ME1, ME2, ME3)

O7. - (ME1, ME2, ME3)

O8. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- *BABBIE, E. (2004). The Practice of social research (10th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Thomson.*
- *BRYMAN, A. (2008). Social Research Methods (3rd Ed.). New York, USA: Oxford University Press Inc.*
- *CRESWELL, J. W. (2003). Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches (2nd ed.). London: Sage Publications;*
- *HAN, J., KAMBER, M., & PEI, J. (2012). Data Mining Concepts and Techniques (3rd Edition). University of Illinois at Urbana-Champaign.*
- *HART, C. (2001). Doing a Literature Search: a comprehensive guide for the social sciences. London: Sage Publications.*
- *HILL, M. M. & HILL, A. (2000). Investigação por Questionário. Lisboa: Edições Sílabo.*
- *IBM - SPSS 24 (2017). Guia do Usuário do Sistema Principal do IBM SPSS Statistics 24.*
- *MAXQDA 12 (2016). Guia de Introdução. VERBI Software. Consult. Sozialforschung. GmbH, Berlin.*
- *SILVA, A. S. & PINTO, J. M. (1986). Metodologia das Ciências Sociais. Porto: Edições Afrontamento.*

Anexo II - Qualidade e Excelência na Hotelaria**9.4.1. Designação da unidade curricular:**

Qualidade e Excelência na Hotelaria

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

*Anabela Clemente Elias Almeida
30h TP + 4 OT*

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:*<sem resposta>***9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):**

- O1. Identificar as características do serviço e a sua importância para a qualidade.*
- O2. Reconhecer a aplicação dos modelos de medição de qualidade na hotelaria.*
- O3. Aplicar estratégias operacionais em função da qualidade do serviço turístico.*
- O4. Desenvolver procedimentos de acordo com os sistemas e ferramentas de qualidade no turismo.*
- O5. Compreender e analisar a importância da Qualidade do Serviço ao nível da atividade Turística e Hoteleira.*
- O6. Estudar as dimensões dos modelos de medição da qualidade para o desenvolvimento de processos contínuos de melhoria do serviço hoteleiro.*
- O7. Incentivar a pesquisa e o aprofundamento de estudos relacionados com a satisfação e com o deleite do consumidor, como ferramentas de otimização da gestão da qualidade dos serviços nas organizações turísticas e hoteleiras.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. Identify service characteristics and their importance for service quality.*
- O2. Apply quality measuring models in hospitality industry.*
- O3. Apply operational strategies on behalf of service quality.*
- O4. Develop procedures according to a quality system.*
- O5. Comprehend and analyze the importance of Service Quality in the hospitality industry.*
- O6. Study the measuring models of service quality for the development of continues processes of improvement in the Hotel service.*
- O7. Motivate the research of studies related to customer satisfaction and delight, as optimizing tools of service quality management in the hospitality industry.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. Qualidade do Serviço*
 - 1.1. Qualidade e a evolução do conceito*
 - 1.2. A qualidade nos serviços*
 - 1.3. Servicescape*
- 2. Modelos de Medição de Qualidade na Hotelaria*
 - 2.1. Modelos de qualidade*
 - 2.2. SERVQUAL*
 - 2.3. Service BluePrint*
- 3. Satisfação do Consumidor na Hotelaria*
 - 3.1. Satisfação do Consumidor*
 - 3.2. Deleite do Consumidor*
- 4. Sistema de Gestão da Qualidade*
 - 4.1. ISO 9001*
 - 4.2. Ciclo de Deming*
 - 4.3. Implementação SGQ*
- 5. Serviço de Excelência na Hotelaria*
 - 5.1. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)*

9.4.5. Syllabus:

- 1. Service Quality*
 - 1.1 Quality and the evolution of the concept*
 - 1.2 Quality in the hospitality service*
- 2. Quality Measuring Models*
 - 2.1. Quality Perception and Expectations*
 - 2.2. SERVQUAL*
 - 2.3. Service BluePrint*
- 3 - Customer Satisfaction*
 - 3.1. Understanding customer satisfaction*
 - 3.2. Customer Delight*
- 4. Quality Management Systems*
 - 4.1. ISO 9001*
 - 4.2. Deming Cycle*
 - 4.3. Implementation of QMS*
- 5. Service Excellence in Hotels*
 - 5.1.EFQM Model (European Foundation for Quality Management)*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os conteúdos programáticos estão estruturados de modo a promover o desenvolvimento e a aquisição das competências propostas nos objetivos. Os vários temas abordados focam matérias que se articulam entre si promovendo a aprendizagem e o conhecimento. A seguir apresenta-se a correspondência entre os conteúdos programáticos adotados e os objetivos da unidade curricular:

- O1. - (1,)*
- O2. - (2)*

- O3. - (1,3)
- O4. - (4)
- O5. - (3)
- O6. - (5)
- O7. - (3)

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

The programmatic contents are structured in such a way as to promote the development and acquisition of the competences proposed in the objectives. The various themes addressed focus on issues that articulate with each other promoting learning and knowledge. The following is the correspondence between the program contents adopted and the objectives of the curricular unit:

- O1. - (1,)
- O2. - (2)
- O3. - (1,3)
- O4. - (4)
- O5. - (3)
- O6. - (5)
- O7. - (3)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-prático: Exposição e consolidação dos conteúdos programáticos. Aplicação de conhecimentos teóricos e práticos. Análise e resolução de estudos de casos; Debates temáticos.

ME2: Orientação tutorial: pesquisa de informação para aprofundar o conhecimento sobre os temas desenvolvidos e leitura da bibliografia recomendada.

ME3: Autónoma: Análise e resolução de estudos de casos. Preparação de temas para debate.

Avaliação Periódica: com presença obrigatória nas aulas em que se realizem momentos de avaliação e nas aulas previamente determinadas pelo docente, não sendo a presença obrigatória nas aulas efetivas da UC:

Componente teórica - Teste escrito 60% (nota mínima de 9,50 valores)

Componente prática - Trabalho individual. Análise case study (40%) (nota mínima de 9,50 valores)

Avaliação por Exame:

Componente teórica: Exame escrito 60% (nota mínima de 9,50 valores)

Componente prática: Trabalho individual. Análise case study 40% (nota mínima de 9,50 valores).

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1: Theoretical-practical classes: Exposition and consolidation of the syllabus contents. Application of theoretical and practical knowledge. Analysis and resolution of case studies; Thematic debates.

ME2: Tutorials: information search to deepen knowledge about the themes developed and reading the recommended bibliography.

ME3: Autonomous: Analysis and resolution of case studies. Preparation of topics for discussion.

Periodic Assessment: with compulsory attendance in classes in which assessment moments are made and in classes previously determined by the teacher, not being compulsory attendance in the actual classes of the UC:

Theoretical component - Written test 60% (minimum mark of 9.50 points)

Practical component - Individual work. Case study analysis (40%) (minimum mark of 9.50 points)

Exam Assessment:

Theoretical component: Written exam 60% (minimum mark of 9.50 points)

Practical component: Individual work. 40% case study (minimum mark of 9.50 values).

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem. A seguir apresenta-se a correspondência entre as metodologias adotadas e os objetivos da unidade curricular.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)
- O5. - (ME1, ME2, ME3)
- O6. - (ME1, ME2, ME3)
- O7. - (ME1, ME2, ME3)

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

The teaching methodologies adopted involve an active participation of students in the learning process. The following presents the correspondence between the methodologies adopted and the objectives of the curricular unit.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)

O5. - (ME1, ME2, ME3)

O6. - (ME1, ME2, ME3)

O7. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- ARTIGOS DAS DIVERSAS TEMÁTICAS DA UC.
- CHEN, W.-J. (2013) *Factors influencing internal service quality at international tourist hotels. International Journal of Hospitality Management*,35,152–160
- DONG, J., Li, & H., ZHANG, X. (2014) *Classification of customer satisfaction attributes: an application of online hotel review analysis. In: Digital Services and Information Intelligence. Springer, Berlin Heidelberg*,238–250.
- GEERTS, W. (2014) *Environmental certification schemes: hotel managers' views and perceptions. International Journal of Hospitality Management*, 39,87–96.
- HERAS-SAIZARBITORIA, I, ARANA G. & BOIRAL, O. (2015) *Do ISO 9001-certified hotels get a higher customer rating than non-certified ones? International Journal of Hospitality Management*,51,138–146.
- TORRES, E. LEHTO, X. & Fu, X. (2014) *Examining key drivers of customer delight in a hotel experience: A cross-cultural perspective. International Journal of Hospitality Management*,36,255–262.

Anexo II - Promoção Turística e Hoteleira

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Promoção Turística e Hoteleira

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Nuno Miguel Castanheira Almeida
30h TP + 4 OT

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. *Os mestrandos deverão ser capazes de efetuar um levantamento das necessidades promocionais das empresas ligadas ao sector turístico e/ou hoteleiro por forma a apresentarem soluções promocionais exequíveis. Considerando a agressividade concorrencial, esta competência deverá ser desenvolvida com elevado espírito de responsabilidade orçamental, por forma a serem maximizados os resultados com o menor número de recursos técnicos, financeiros e humanos.*
- O2. *Desenvolver uma análise crítica às políticas de promoção desenvolvidas.*
- O3. *Analisar o ambiente de marketing e apresentar soluções promocionais que se traduzam em vantagens competitivas para as empresas turísticas.*
- O4. *Investigar novas tendências ao nível da comunicação empresarial e replicar conceitos vantajosos para a promoção.*
- O5. *Prever cenários empresariais e antecipar estratégias promocionais que permitam inverter adversidades comerciais.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. *Masters students should be able to carry out a survey of the promotional needs of companies related to the tourism and / or hotel sector in order to present feasible promotional solutions. Considering the competitive aggressiveness, this competence should be developed with a high spirit of budgetary responsibility, in order to maximize results with the least technical, financial and human resources.*
- O2. *Develop a critical analysis of the promotion policies developed.*
- O3. *Analyze the marketing environment and present promotional solutions that translate into competitive advantages for tourism companies.*
- O4. *Investigate new trends in business communication and replicate advantageous concepts for promotion.*
- O5. *Anticipate business scenarios and anticipate promotional strategies that allow you to reverse business adversities.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

Parte I – O âmbito da promoção

1. *Comunicações, teoria e aplicações*
2. *O ambiente de comunicação de marketing*
3. *Posicionamento das comunicações de marketing para a hotelaria*
4. *Papel dos consumidores na promoção turística*

Parte II – Estratégia promocional

5. *Marketing e estratégia nos serviços turísticos*
6. *Segmentação, targeting e posicionamento*
7. *Planeamento e lançamento de produtos inovadores*

Parte III - Tendências da promoção e comunicação de marketing

8. *Publicidade aplicada à hotelaria*
9. *Estratégias de diversificação da comunicação*

10. Canais de comunicação interactiva e E-comunicação: problemas e estratégias
11. As comunicações de marketing no futuro

9.4.5. Syllabus:

Part I - The scope of promotion

1. Communications, theory and applications
2. The Marketing Communication Environment
3. Positioning Marketing Communications for Hospitality
4. Role of consumers in tourism promotion

Part II - Promotional Strategy

5. Marketing and strategy in tourist services
6. Segmentation, targeting and positioning
7. Planning and launching innovative products

Part III - Trends in marketing promotion and communication

8. Advertising applied to hotels
9. Communication Diversification Strategies
10. Interactive communication and E-communication channels: problems and strategies
11. Marketing communications in the future

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Através do contacto com as temáticas abordadas em ambientes letivos os mestrandos de GHT terão a possibilidade de assimilar competências que serão complementadas com a análise de casos práticos com vista ao enquadramento dos conceitos teóricos com a realidade empresarial. Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

- O1. (1,2,3,4,5,6,7)
- O2. (1,2,3,4,5,6,7)
- O3. (1,2,3,4,5,6,7)
- O4. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11)
- O5. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11)

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

Through the contact with the topics addressed in academic environments, students will be able to assimilate competences that will be complemented by the analysis of practical cases with a view to the framing of theoretical concepts with business reality. The objectives will be achieved with the development of the contents in the following relationship:

- O1. (1,2,3,4,5,6,7)
- O2. (1,2,3,4,5,6,7)
- O3. (1,2,3,4,5,6,7)
- O4. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11)
- O5. (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-práticas: Apresentação e discussão dos conteúdos programáticos; análise de casos de sucesso com recurso a caso de promoção turística e hoteleira. Sessões com exposição teórica complementadas com enquadramentos de casos de estudo. Os mestrandos serão convidados a apresentarem uma análise crítico construtiva acompanhada de soluções alternativas para os problemas identificados.

ME2: Orientação tutorial: análise crítico construtiva para os problemas.

ME3: Autónoma: pesquisa, recolha e análise de informações complementares com enquadramentos reais e atuais. Aplicação de conhecimentos teóricos e práticos; desenvolvimento da capacidade crítica e autónoma.

Avaliação Periódica:

Teórica – Avaliação escrita (60%) (nota mínima de 9,50 valores).

Prática – Avaliação por trabalho de grupo (40%) (nota mínima de 9,50 valores).

Avaliação por Exame:

Teórica – Avaliação escrita (60%) (nota mínima de 9,50 valores).

Prática – Trabalho de grupo (40%) (nota mínima de 9,50 valores).

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1: Theoretical-practical classes: Presentation and discussion of the programmatic contents; analysis of successful cases with resort to tourism and hotel promotion. Sessions with theoretical exposition complemented with case study frameworks. The master's students will be invited to present a constructive critical analysis accompanied by alternative solutions to the problems identified.

ME2: Tutorials: constructive critical analysis for problems.

ME3: Autonomous: research, collection and analysis of complementary information with real and current frameworks. Application of theoretical and practical knowledge; development of critical and autonomous capacity.

Periodic Evaluation:

Theoretical - Written assessment (60%) (minimum mark of 9.50 points).

Practice - Assessment by group work (40%) (minimum grade of 9.50 values).

Exam Assessment:

Theoretical - Written assessment (60%) (minimum mark of 9.50 points).

Practice - Group work (40%) (minimum grade of 9.50 points).

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As soluções apresentadas pelos mestrandos são potenciadoras de mais-valias que poderão resultar num resultado favorável em termos de promoção turística e hoteleira para as empresas. Simultaneamente estes desafios estimulam o interesse dos mestrandos em colaborar ativamente na busca constante de soluções. O formato das aulas teórico-práticas está ajustado à consecução dos objetivos.

O1. - (ME2, ME3)

O2. - (ME1, ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME2, ME3)

O5. - (ME1, ME2, ME3)

O6. - (ME1, ME2, ME3)

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

The solutions presented by the masters are potential for added value that could result in a favorable result in terms of tourism and hotel promotion for companies. At the same time, these challenges stimulate the students' interest in collaborating actively in the constant search for solutions. The format of the theoretical-practical classes is adjusted to the achievement of the objectives.

O1. - (ME2, ME3)

O2. - (ME1, ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME2, ME3)

O5. - (ME1, ME2, ME3)

O6. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- MORRISON, A. (2015). *Tourism Marketing: In the Age of the Consumer*, Routledge, ISBN-13: 978-0415726368.
- ABBEY, J. (2014). *Hospitality Sales and Marketing (6th Edition)*. Educational Institute, ISBN-13: 978-0133594508
- PANTELIDIS, I. (2014). *The Routledge Handbook of Hospitality Management (1st Edition)*. Routledge.
- KOTLER, P.; BOWEN, J; & MAKENS, J. (2013). *Marketing for Hospitality and Tourism (6th Edition)*. Prentice Hall.
- JACKSON, N (2012). *Promoting and Marketing Events: Theory and Practice*, Routledge.
- SINGH, G. (2016). *Trends in Tourism Promotion: Emerging Issues*, Random, ISBN-13: 978-9351118794.

Anexo II - Direção de Recursos Humanos na Hotelaria**9.4.1. Designação da unidade curricular:**

Direção de Recursos Humanos na Hotelaria

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Ana Sofia da Costa Viana

30h TP + 4 OT

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

O1. Integrar a GRH no contexto do negócio da organização, bem como no contexto social, político e económico onde intervém a organização;

O2. Analisar criticamente os principais modelos de GRH;

O3. Compreender a importância dos recursos humanos nas organizações Turísticas

O4. Definir as principais práticas da GRH, nomeadamente a facilitação de relações, a gestão do desempenho e a gestão da mudança;

O5. Analisar criticamente casos práticos de GRH;

O6. Relacionar casos práticos com referenciais teóricos.

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

O1. Integrate HRM in the context of the organization's business, as well as the social, political and economic where the organization operates.

O2. Critically analyze the main models of HRM.

O3. Understand the importance of human resources in tourism organizations.

O4. Set the main practices of HRM, including facilitation of relations, performance management and change management.

O5. Critically analyze case studies of HRM.

O6. Relate theoretical frameworks with practical cases.

9.4.5. Conteúdos programáticos:

1. *Introdução aos principais conceitos da Gestão Recursos Humanos*
2. *Da Gestão de pessoal à Gestão Estratégica de Recursos Humanos*
3. *Importância da Gestão de Recursos Humanos no Turismo e Hotelaria*
4. *Temas críticos na Gestão de Recursos Humanos*

9.4.5. Syllabus:

1. *Introduction to the main concepts of Human Resource Management*
2. *From Personnel Management to Strategic Human Resource Management*
3. *Importance of Human Resource Management in Tourism and Hospitality*
4. *Critical Issues in Human Resource Management*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os objetivos definidos articulam-se em torno da estratégica, das práticas de RH e a do fazer. A GRH enquanto parceiro de negócio e, por isso, inserida na estratégia da organização. Assim, os primeiros dois tópicos do programa estão orientados para a compressão da dimensão estratégica da GRH. A segunda linha de estruturante dos objetivos já tem a ver com o saber-fazer, isto é, com as práticas da GRH. Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

- O1. – (1,2)
- O2. – (1,2)
- O3. – (2,3)
- O4. – (2,3,4)
- O5. – (2,3,4)
- O6. – (2,3,4)

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

The goals set are articulated around strategic HR practices and doing. HRM as a business partner and therefore part of the strategy of the organization. Thus, the first two topics of the program are guided towards the strategic dimension of HRM. The second objective have to do with the know-how, ie with the practices of HRM. The objectives will be achieved with the development of the contents in the following relationship:

- O1. – (1,2)
- O2. – (1,2)
- O3. – (2,3)
- O4. – (2,3,4)
- O5. – (2,3,4)
- O6. – (2,3,4)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-práticas: apresentação e discussão de temas e casos e realização de trabalhos, com o objetivo promover um conhecimento aprofundado dos conteúdos e estimular a reflexão.

ME2: Orientação tutorial: pesquisa e recolha de informação relevante ao desenvolvimento de capacidade crítica e autónoma. Apoio direcionado às dificuldades ou necessidades específicas de cada aluno.

ME3: Autónoma: Leitura de excertos de bibliografia; consulta de material de apoio; elaboração de trabalhos relativo à UC; resolução de casos práticos.

Avaliação Periódica:**Componente Teórico-Prática:**

- 1) *Casos estudo: 60% Resolução escrita dos casos de estudo*
- 2) *Trabalho de investigação exploratória ou apresentação de um artigo científico: 40%*
- 3) *Nota mínima obrigatória de 9,5 valores em cada uma das componentes de avaliação.*

Avaliação por Exame:

Componente Teórica: 60% Exame, nota igual ou superior a 9,50

Componente Teórico-Prática: 40% Trabalho de investigação exploratória, nota igual ou superior a 9,50

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1: Theoretical-practical classes: presentation and discussion of themes and cases and accomplishment of works, with the objective of promoting an in-depth knowledge of the contents and stimulating reflection.

ME2: Guidance tutorial: research and collection of information relevant to the development of critical and autonomous capacity. Support directed to the specific difficulties or needs of each student.

ME3: Autonomous: Reading excerpts from bibliography; consultation of support material; elaboration of works related to the CU; practical cases.

Periodic Evaluation:**Theoretical-Practical Component:**

- 1) *Case studies: 60% Written resolution of the case studies*
- 2) *Exploratory research work or presentation of a scientific article: 40%*
- 3) *Minimum mandatory mark of 9.5 values in each of the evaluation components.*

Exam Assessment:

Theoretical Component: 60% Exam, a grade of 9.50 or more.

Theoretical-practical component: 40% Exploratory research work, grade 9.50 or higher.

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

A metodologia de ensino utilizada vai ao encontro dos objetivos da unidade curricular na medida em que permite aos alunos desenvolver competências teóricas e práticas no domínio da Gestão Recursos Humanos. Assim, perspetivou-se uma metodologia baseada no estudo de casos. Os alunos são expostos a uma abordagem teórica do problema, mas para a sua consolidação vão ter que desenvolver trabalho de pesquisa de literatura referente à temática em questão. Neste sentido, as aulas de exposição de conteúdos programáticos ajustam-se à transmissão de conhecimentos e desenvolvimento dos conceitos, que correspondem aos objetivos da unidade curricular. O formato flexível teórico-prático inclui a apresentação e discussão/aplicação de temas e casos e a realização de trabalhos que têm como objetivo promover um conhecimento aprofundado dos conteúdos programáticos bem como estimular a reflexão sobre os mesmos.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)
- O5. - (ME1, ME2, ME3)
- O6. - (ME1, ME2, ME3)

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

The teaching methodology used meets the objectives of the curricular unit in that it allows students to develop theoretical and practical skills in the field of Human Resources Management. Thus, a methodology based on the case study was explored. Students are exposed to a theoretical approach to the problem, but for their consolidation they will have to develop literature research work related to the subject matter. In this sense, the classes of exposition of programmatic contents are adjusted to the transmission of knowledge and development of the concepts, which correspond to the objectives of the curricular unit. The flexible theoretical-practical format includes the presentation and discussion / application of themes and cases and the accomplishment of works that aim to promote an in-depth knowledge of the programmatic contents as well as stimulate reflection on them.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)
- O5. - (ME1, ME2, ME3)
- O6. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- ARTIGOS DAS DIVERSAS TEMÁTICAS DA UC
- CHENG, S., & WRONG, A. (2015). *Professionalism: A contemporary interpretation in hospitality industry context. International Journal of Hospitality Management*, 50,122-133.
- FINURAS, P. (2018). *Bioliderança – Porque Seguimos Quem Seguimos? (1ª ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo
- HAYES, D. K., & NINEMEIER, J.D. (2009). *Human Resources Management in the Hospitality industry*. New Jersey: Wiley, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.
- NOE, R. A., HOLLENBECK, J. R., GERHART, B., & WRIGHT, P. M. (2005). *Human Resource Management: gaining a Competitive Advantage (5th ed.)*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- PAYEK, S.; SCHUCKERT, M.; KIM, T.T., & LEE, G.; (2015). *Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. International Journal of Hospitality Management*, 50, 9-26.
- TESONE, D. V. (2008). *Handbook of Hospitality Human Resources Management*, Butterworth-Heinemann.

Anexo II - Gestão de Projetos na Hotelaria**9.4.1. Designação da unidade curricular:**

Gestão de Projetos na Hotelaria

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

*Mário João Paulo de Jesus Carvalho
30h TP + 4 OT*

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. *Competência na análise e desenvolvimento de projetos turísticos.*
- O2. *Capacidade em identificar diferentes janelas de oportunidade para o desenvolvimento sustentável de projetos turísticos.*
- O3. *Conseguir identificar e dimensionar a procura adjacente á referida janela de oportunidade desenvolvendo uma memória descritiva e respetivo plano de negócios.*
- O4. *Possuir uma visão geral dos princípios e práticas de gestão de projetos hoteleiros.*
- O5. *Ser capaz de aplicar princípios de liderança no contexto de gestão de projetos hoteleiros.*

- 06. Dominar alguns métodos e ferramentas que permitam o desenvolvimento de projetos hoteleiros.*
- 07. Deverá ser capaz de utilizar as ferramentas e dados disponíveis, identificando os fatores a utilizar, nos diferentes modelos de desenvolvimento de projetos e ser capaz de elaborar um projeto turístico.*
- 08. Desenvolver um espírito crítico sobre os diferentes projetos apresentados numa perspetiva de rentabilidade e sustentabilidade.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- 01. Competence in the analysis and development of tourism projects.*
- 02. Ability to identify different windows of opportunity for the sustainable development of tourism projects.*
- 03. Able to identify and scale adjacent seeks to said window of opportunity to develop a descriptive and appropriate business plan.*
- 04. To have an overview of the principles and practices of management of hotel projects.*
- 05. Be able to apply leadership principles in the context of hotel project management.*
- 06. Master some methods and tools that allow the development of hotel projects.*
- 07. Be able to use the available tools and data, identifying the factors to be used in the different project development models, and being able to design a tourism project.*
- 08. Develop a critical spirit on the different projects presented in a perspective of profitability and sustainability.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. A indústria do turismo*
 - 1.1 A oferta e a procura no turismo*
 - 1.2 As novas tendências dos mercados*
 - 1.3 Análise do ambiente contextual - Análise PESTAL*
 - 1.4 As cinco forças de Porter um modelo de avaliação da atratividade de mercados*
- 2. Planeamento e controlo de projetos*
 - 1.5 Identificação da janela de oportunidade*
 - 1.6 Recolha de informações*
 - 1.7 Desenvolvimento da ideia ao projeto*
 - 1.8 Análise de ideias/projetos*
 - 1.9 Análise SWOT – Desenvolvimento e aplicação da Matriz SWOT*
 - 1.10 Avaliação do potencial de negócio*
 - 1.11 Identificação e definição dos objetivos gerais*
 - 1.12 Identificação dos objetivos específicos*
 - 1.13 Elaboração do projeto - Memória Descritiva e Plano financeiro*
 - 1.14 Monitorização dos Resultados*
- 3. Organização e liderança*
 - 1.15 O gestor do projecto*
 - 1.16 A equipa do projecto*
- 4. O planeamento estratégico*
 - 1.17 Diagrama de Gant*
- 5. Casos estudo - projetos em turismo - hotelaria*

9.4.5. Syllabus:

- 1. The tourism industry*
 - 1.1 Tourism supply and demand*
 - 1.2 New market trends*
 - 1.3 Contextual environment analysis - PESTAL analysis*
 - 1.4 The five forces of Porter a model of evaluation of the attractiveness of markets*
- 2. Project planning and control*
 - 1.5 Identification of the window of opportunity*
 - 1.6 Collection of information*
 - 1.7 Development of the idea to the project*
 - 1.8 Analysis of ideas / projects*
 - 1.9 SWOT Analysis - Development and application of the SWOT Matrix*
 - 1.10 Assessment of business potential*
 - 1.11 Identification and definition of general objectives*
 - 1.12 Identification of specific objectives*
 - 1.13 Project elaboration - Descriptive Report and Financial Plan*
 - 1.14 Results Monitoring*
- 3. Organization and leadership*
 - 1.15 The project manager*
 - 1.16 The project team*
- 4. Strategic planning*
 - 1.17 Gant Diagram*
- 5. Case studies - projects in tourism - hotels*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Através do contacto com as temáticas abordadas nas aulas os mestrandos de GHT terão a possibilidade de assimilar competências que serão complementadas com a análise de casos práticos com vista ao enquadramento dos conceitos teóricos com a realidade empresarial. Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

- O1. - (1,2,4)
- O2. - (1,2,4)
- O3. - (1,2,4)
- O4. - (1,2,4)
- O5. - (1,2,3,4)
- O6. - (1,2,4)
- O7. - (1,2,3,4,5)
- O8. - (1,2,3,4,5)

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

Through contact with the topics covered in classes, masters students will be able to assimilate skills which will be supplemented with the analysis of case studies with a view to framing of theoretical concepts with business reality. The objectives will be achieved with the development of the contents in the following relationship:

- O1. - (1,2,4)
- O2. - (1,2,4)
- O3. - (1,2,4)
- O4. - (1,2,4)
- O5. - (1,2,3,4)
- O6. - (1,2,4)
- O7. - (1,2,3,4,5)
- O8. - (1,2,3,4,5)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*ME1: Aulas teórico-práticas: incrementar e desenvolver os conceitos teóricos relacionados com os conteúdos programáticos; desenvolver metodologias de avaliação de projetos turísticos. Elaboração de um projeto turístico (PT).
ME2: Orientação tutorial: Desenvolvimento de um trabalho de grupo aplicando para o efeito os conhecimentos adquiridos ao longo da unidade curricular.
ME3: Autónoma: pesquisa e recolha de informação relevante relacionada com a unidade curricular; desenvolvimento da capacidade crítica e autónoma. Elaboração dos trabalhos relativo à UC.*

Avaliação Periódica:

Componente teórica: teste escrito 60%

Componente prática: trabalho prático 40%

Nota: O aluno que obtenha nota mínima de 9,5 valores em qualquer das componentes, teórica ou prática, fica dispensado de a realizar por exame, sendo a nota obtida considerada para o efeito.

Avaliação por Exame:

Componente teórica: exame escrito 60%

Componente prática: trabalho prático 40%

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

*ME1: Theoretical-practical classes: to increase and to develop the theoretical concepts related to the programmatic contents; develop methodologies for evaluating tourism projects. Elaboration of a tourism project (PT).
ME2: Guidance tutorial: Development of a group work applying to the effect the knowledge acquired throughout the course unit.
ME3: Autonomous: research and collection of relevant information related to the curricular unit; development of critical and autonomous capacity. Elaboration of the works related to the CU.*

Periodic Evaluation:

Theoretical component: written test 60%

Practical component: practical work 40%

Note: The student who obtains a minimum grade of 9,5 values in any of the components, theoretical or practical, is exempted from the test by exam, and the grade obtained is considered for this purpose.

Exam Assessment:

Theoretical component: written exam 60%

Practical component: practical work 40%

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem. O formato teórico-prático inclui a realização de trabalhos/projetos que têm como objetivo promover um conhecimento aprofundado dos conteúdos programáticos bem como estimular a reflexão sobre os mesmos. O formato das aulas teórico-práticas está ajustado à consecução dos objetivos.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)
- O5. - (ME1, ME2, ME3)
- O6. - (ME1, ME2, ME3)
- O7. - (ME1, ME2, ME3)
- O8. - (ME1, ME2, ME3)

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

The teaching methodologies adopted involve an active participation of students in the learning process. The theoretical-practical format includes the accomplishment of works / projects that have as objective to promote a deep knowledge of the programmatic contents as well as to stimulate the reflection on them. The format of the theoretical-practical classes is adjusted to the achievement of the objectives.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)
- O4. - (ME1, ME2, ME3)
- O5. - (ME1, ME2, ME3)
- O6. - (ME1, ME2, ME3)
- O7. - (ME1, ME2, ME3)
- O8. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- ALVAREZ, M.; Yuksel, A.;& Go, F. (2016). *Heritage Tourism Destinations: Preservation, Communication and Development*. USA: CABI.
- ASHWORTH, G; & GOODALL, B. (eds) (2013). *Marketing Tourism Places*. London: Routledge.
- COSTA, C.; BRANDÃO, F.; BRENDA, Z.;& COSTA, R. (2014). *Turismo nos Países Lusófonos - Vol. I e II*. Lisboa: Escolar Editora.
- HALL, M.C.; TIMOTHY D.J.,& DUVAL, D.T. (2012). *Safety and Security in Tourism - Relationships, Management and Marketing*. Haworth Hospitality Press, USA.
- HEELEY, J. (2015). *Urban Destination Marketing in Contemporary Europe: Uniting Theory and Practice*. Boston: Channel View Publications.
- HUDSON, S.,& HUDSON, L. (2017). *Marketing for Tourism, Hospitality & Events: A Global & Digital Approach*. London: SAGE Publications INC.
- KOTLER, F., BOWEN, J. T.,& MAKENS, J. C. (2013). *Marketing for Hospitality and Tourism (6th Edition)*. London: Prentice Hall.
- TURISMO DE PORTUGAL, IP, (2007). *Plano Estratégico Nacional do Turismo*. Lisboa: Turismo de Portugal IP.

Anexo II - Gestão Estratégica na Hotelaria**9.4.1. Designação da unidade curricular:**

Gestão Estratégica na Hotelaria

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

*Júlio Alberto Silva Coelho
30h TP + 4 OT*

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

<sem resposta>

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- O1. *Domínio dos conceitos associados à estratégia;*
- O2. *Conhecer o processo de definição do planeamento estratégico;*
- O3. *Conhecer a importância da ferramenta SWOT no processo de planeamento estratégico.*
- O4. *Utilizar a gestão estratégica como ferramenta na direção empresarial;*
- O5. *Ser capaz de analisar algumas das ferramentas estratégicas existentes;*
- O6. *Conhecer os passos necessários para a utilização da ferramenta SWOT.*

9.4.4. Learning outcomes of the curricular unit:

- O1. *Domain of concepts associated with strategy;*
- O2. *Know the process of defining strategic planning;*
- O3. *Know the importance of the SWOT tool in the strategic planning process.*
- O4. *Use strategic management as a tool in business management;*
- O5. *Be able to analyze some of the existing strategic tools;*
- O6. *Know the steps necessary to use the SWOT tool.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. *O planeamento estratégico: sua importância e necessidade*
- 2. *As fases do planeamento estratégico*
- 3. *A análise SWOT como aspeto central do processo de planeamento estratégico*
- 4. *A metodologia de elaboração de uma análise SWOT*
- 5. *A importância da análise SWOT para a determinação das estratégias.*

9.4.5. Syllabus:

1. *Strategic planning: its importance and necessity*
2. *The phases of strategic planning*
3. *SWOT analysis as a central aspect of the strategic planning process*
4. *The methodology for preparing a SWOT analysis*
5. *The importance of the SWOT analysis for the determination of strategies.*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Ao percorrer os pontos propostos no programa é possível transferir para os estudantes um conjunto de conhecimentos relacionados com a estratégia e o planeamento, que lhes permitirá desenvolver as competências e atingir os objetivos. Os objetivos serão atingidos com o desenvolvimento dos conteúdos na relação que a seguir se estabelece:

- O1. - (1,2)
- O2. - (1,2)
- O3. - (2,3).
- O4. - (1,2,3,4);
- O5. - (1,2,3,4,5)
- O6. - (3,4,5).

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

By going through the points proposed in the program it is possible to transfer to students a set of knowledge related to strategy and planning, which will enable them to develop their skills and achieve their objectives. The objectives will be achieved with the development of the contents in the following relationship:

- O1. - (1,2)
- O2. - (1,2)
- O3. - (2,3).
- O4. - (1,2,3,4);
- O5. - (1,2,3,4,5)
- O6. - (3,4,5).

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-práticas: exposição dos conteúdos programáticos e aplicação de conhecimentos teóricos e práticos, recolha de informação relevante.

ME2: Orientação Tutorial: acompanhamento, quando solicitado pelos interessados, para aplicação de conhecimentos teóricos e práticos, pesquisa e recolha de informação relevante ao desenvolvimento de capacidade crítica e autónoma, assim como acompanhamento dos trabalhos, quando solicitado.

ME3: Autónoma: Compete ao estudante evoluir no seu processo de aprendizagem, através da obtenção ou reforço de hábitos de consulta autónoma, junto da biblioteca e outras fontes de natureza virtual.

Avaliação Periódica:

Componente Teórico-Prática: trabalho prático escrito em sala de aula (100% da classificação final) (nota mínima de 9,5).

O Trabalho Prático Escrito consiste na elaboração de uma análise SWOT, dentro das condições definidas para o efeito.

Avaliação por Exame:

Exame escrito - 100% da classificação final.

9.4.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1: Theoretical-practical classes: presentation of the syllabus contents and application of theoretical and practical knowledge, collection of relevant information.

ME2: Tutorials: monitoring, when requested by the interested parties, for application of theoretical and practical knowledge, research and collection of information relevant to the development of critical and autonomous capacity, as well as follow-up of the works, when requested.

ME3: Autonomous: It is up to the student to evolve in their learning process, by obtaining or reinforcing habits of autonomous consultation, with the library and other sources of a virtual nature.

Periodic Evaluation:

Theoretical-practical component: practical work written in the classroom (100% of the final classification) (minimum grade of 9.5).

The Written Practical Work consists of the elaboration of a SWOT analysis, within the defined conditions for the effect.

Exam Assessment:

Written exam - 100% of final grade.

9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As metodologias de ensino adotadas envolvem uma participação ativa dos estudantes no processo de aprendizagem. As aulas teórico-práticas definidas no programa e a orientação tutorial satisfazem o exigido para atingir os objetivos definidos. O estudante deve acompanhar as aulas para uma mais fácil assimilação dos conhecimentos e simultaneamente para a melhoria da sua capacidade de análise e crítica sobre a forma de intervir a agir em termos de estratégia, quer empresarial, quer territorial. A componente teórico-prática permite aplicar a metodologia proposta para desenvolver a ferramenta SWOT.

- O1. - (ME1, ME2, ME3)
- O2. - (ME1, ME2, ME3)
- O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

O5. - (ME1, ME2, ME3)

O6. - (ME1, ME2, ME3)

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

The teaching methodologies adopted involve an active participation of students in the learning process. The theoretical-practical classes defined in the program and the tutorial orientation meet the required to achieve the defined objectives. The student must accompany the classes for an easier assimilation of knowledge and simultaneously for the improvement of their analytical and critical capacity on how to intervene to act in terms of strategy, both business and territorial. The theoretical-practical component allows applying the methodology proposed to develop the SWOT tool.

O1. - (ME1, ME2, ME3)

O2. - (ME1, ME2, ME3)

O3. - (ME1, ME2, ME3)

O4. - (ME1, ME2, ME3)

O5. - (ME1, ME2, ME3)

O6. - (ME1, ME2, ME3)

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- CRAVENS, D.,& PIERCY, N, (2012). *Strategic Marketing (3rd ed.)*. New York: McGraw Hill.
- GILLIGAN, C.;& WILSON, R. (2009). *Strategic Marketing Planning (2th ed.)* London: Butterworth-Heinemann.
- MULLINS, J.; WALKER, O.;& BOYD, H. (2012). *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*. McGraw-Hill Education.
- SORGER, S. (2013). *Marketing Analytics: Strategic Models and Metrics*. Berkeley: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- SPENDER, J.C. (2014). *Business Strategy: Managing Uncertainty, Opportunity and Enterprise*. Oxford: Oxford University Press.
- WEST, D.; FORD, J.& IBRAHIM, E. (2010). *Strategic Marketing: Creating Competitive Advantage (2th ed.)*. Oxford: OUP Oxford.
- SILVA, J. & JORDÃO, J. (2000). *Strategor: política global da empresa (2ª edição)*. Publicações Dom Quixote.
- COELHO, J. (2010). *Un Índice de Desarrollo Turístico basado en el Ciclo de Vida de un Destino*. (Tese doutoramento, Universidade Extremadura, Badajoz, Espanha) (disp. Biblioteca ESTM), pp.159-181.

9.5. Fichas curriculares de docente

Anexo III

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

<sem resposta>

9.5.2. Ficha curricular de docente:

<sem resposta>