

NCE/10/01426 — Apresentação do pedido - Novo ciclo de estudos

Apresentação do pedido

Perguntas A1 a A4

A1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Politécnico De Leiria

A1.a. Descrição da Instituição de ensino superior / Entidade instituidora

Instituto Politécnico De Leiria

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

Escola Superior De Turismo E Tecnologia Do Mar De Peniche

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

Escola Superior De Turismo E Tecnologia Do Mar De Peniche

A3. Ciclo de estudos:

Gestão e Direcção Hoteleira

A3. Study cycle:

Hotel Management

A4. Grau:

Mestre

Perguntas A5 a A10

A5. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Gestão e Administração

A5. Main scientific area of the study cycle:

Management and Administration

A6.1. Classificação da área principal do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005 de 16 de Março (CNAEF).

345

A6.2. Classificação da área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005 de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.

811

A6.3. Classificação de outra área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005 de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.

342

A7. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

120

A8. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 DL-74/2006):

4 semestres

A8. Duration of the study cycle (art.º 3 DL-74/2006):*4 semesters***A9. Número de vagas proposto:**

25

A10. Condições de acesso e ingresso:*Podem candidatar-se ao ciclo de estudos conducente ao grau de Mestre em Gestão e Direcção Hoteleira:*

- a) Titulares do grau de licenciado ou equivalente legal, nas áreas da Gestão, da Hotelaria/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, da Hotelaria/Turismo e áreas afins;*
- c) Titulares de um grau académico superior estrangeiro, que seja reconhecido, como satisfazendo os objectivos do grau de licenciado, pelo órgão técnico-científico estatutariamente competente, nas áreas da Gestão, da Hotelaria/Turismo e áreas afins;*
- d) Detentores de um currículo escolar, científico ou profissional, que seja reconhecido como atestando a capacidade para realização deste ciclo de estudos, pelo órgão técnico-científico estatutariamente competente.*

A10. Entry Requirements:*Entitled to apply to the cycle of studies leading to master's degree in Hospitality Management and Administration:*

- a) Holders of a Bachelor's degree or equivalent legal, in the fields of management, hospitality/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, hospitality/tourism and related areas;*
- c) Holding an academic degree higher than abroad, which is recognized, as meeting the objectives of the Bachelor's degree, technical-scientific body competent in the statutes, in the fields of management, hospitality/tourism and related areas;*
- d) Holders of a school curriculum, scientific or professional, who is recognized as attesting capacity to carry out this cycle of studies, technical-scientific body competent in the statutes.*

Pergunta A11

Pergunta A11**A11. Ramos, opções, perfis, maior/menor ou outras formas de organização de percursos alternativos em que o ciclo de estudos se estrutura (se aplicável):***Não***A11.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ... (se aplicável)****A11.1. 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 and minor, or other forms of organization of alternative paths compatible with the structure of the study cycle (if applicable)**

Ramos/Opções/... (se aplicável):

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

<sem resposta>

A12. Estrutura curricular

Anexo I - Não aplicável**A12.1. Ciclo de Estudos:***Gestão e Direcção Hoteleira***A12.1. Study Cycle:**

*Hotel Management***A12.2. Grau:***Mestre***A12.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Não aplicável***A12.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***Non applicable***A12.4. Áreas científicas e créditos que devem ser reunidos para a obtenção do grau / Scientific areas and credits that must be obtained before a degree is awarded**

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

Perguntas A13 e A14**A13. Regime de funcionamento:***Pós Laboral***A13.1. Se outro, especifique:***<sem resposta>***A13.1. If other, specify:***<no answer>***A14. Observações:**

O ciclo de estudos terá a duração de 4 semestres, encontrando-se estruturado da seguinte forma: o 1º semestre integra 5 unidades curriculares, mais uma unidade curricular de seminários, num total de 30 créditos; o 2º semestre está organizado também da mesma forma, 5 unidades curriculares, mais uma de seminários, num total de 30 créditos. O 3º e 4º semestre são dedicados à realização de uma dissertação de natureza científica ou um trabalho de projecto, originais e especialmente realizados para este fim, ou um estágio de natureza profissional objecto de relatório final, com uma duração de 1620 horas, num total de 60 créditos. A respectiva aprovação conduzirá à obtenção do grau de Mestre.

A14. Observations:

The course of study will last for four semesters and is structured as follows: The first semester includes 5 courses plus a course of seminars for a total of 30 credits, the second semester is also organized in the same way, 5 courses plus a seminar, a total of 30 credits. The 3rd and 4th semester is devoted to a scientific dissertation or project work, unique and specially made for this purpose, or a stage of professional nature of the final report, with a duration of 1620 hours, a total of 60 credits. Its approval would lead to the degree of Master.

Instrução do pedido**1. Formalização do pedido****1.1. Deliberações**

Anexo II - Extracto de Acta do Conselho Pedagógico

1.1.1. Órgão ouvido:*Extracto de Acta do Conselho Pedagógico***1.1.2. Cópia de acta (ou extrato de acta) ou deliberação deste órgão assinada e datada (PDF, máx. 100kB):**[1.1.2._Extracto Acta CP_29_11_10_Mestrado GDH.pdf](#)**Anexo II - Extracto de Acta do Conselho Técnico Científico****1.1.1. Órgão ouvido:***Extracto de Acta do Conselho Técnico Científico***1.1.2. Cópia de acta (ou extrato de acta) ou deliberação deste órgão assinada e datada (PDF, máx. 100kB):**[1.1.2._Extracto de Acta CTC 30-11-10.pdf](#)**Anexo II - Extracto da Acta do Conselho Académico****1.1.1. Órgão ouvido:***Extracto da Acta do Conselho Académico***1.1.2. Cópia de acta (ou extrato de acta) ou deliberação deste órgão assinada e datada (PDF, máx. 100kB):**[1.1.2._Extracto Acta CA.pdf](#)**1.2. Docente responsável****1.2. Docente responsável pela coordenação da implementação do ciclo de estudos
A respectiva ficha curricular deve ser apresentada no Anexo V.***Paulo Jorge Santos Almeida*

2. Plano de estudos

Anexo III - - primeiro ano - primeiro semestre**2.1. Ciclo de Estudos:***Gestão e Direcção Hoteleira***2.1. Study Cycle:***Hotel Management***2.2. Grau:***Mestre***2.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***<sem resposta>***2.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***<no answer>***2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***primeiro ano - primeiro semestre***2.4. Curricular year/semester/trimester:***first year - first semester***2.5. Plano de Estudos / Study plan**

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
E- Business	MP	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5	

Gestão de Operações Hoteleiras / Hospitality Operations Management	HR	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5
Marketing Relacional / Relationship Management	MP	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5
Gestão Financeira na Hotelaria / Finance management in hospitality	GA	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5
Metodologias de Investigação / Research Methodologies	CS	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5
Seminários I / Seminars I	HR	semestral / halfyear	135	S-15; TC-30; OT-4	5

(6 Items)**Anexo III - - primeiro ano - segundo semestre****2.1. Ciclo de Estudos:***Gestão e Direcção Hoteleira***2.1. Study Cycle:***Hotel Management***2.2. Grau:***Mestre***2.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***<sem resposta>***2.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***<no answer>***2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***primeiro ano - segundo semestre***2.4. Curricular year/semester/trimester:***first year - second semester***2.5. Plano de Estudos / Study plan**

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Qualidade e Excelencia na Hotelaria / Quality and Excellence in Hotel Management	GA	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5	
Promoção Turística e Hoteleira / Promotion of Tourism and Hospitality	MP	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5	
Direcção de Recursos Humanos / Human Resources Management	GA	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5	
Gestão de Projectos / Project Management	GA	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5	
Gestão Estratégica / Strategic Management	GA	semestral / halfyear	135	TP-45; OT-4	5	
Seminários II / Seminars II	HR	semestral / halfyear	135	S-15; TC-30; OT-4	5	

(6 Items)

Anexo III - - segundo ano**2.1. Ciclo de Estudos:***Gestão e Direcção Hoteleira***2.1. Study Cycle:***Hotel Management***2.2. Grau:***Mestre***2.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***<sem resposta>***2.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***<no answer>***2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***segundo ano***2.4. Curricular year/semester/trimester:***second year***2.5. Plano de Estudos / Study plan**

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Dissertação; Projecto; Estágio / Dissertation; Project; internship (1 Item)	GA	anual / yearly	1620	OT-48	60	

3. Descrição e fundamentação dos objectivos**3.1. Dos objectivos do ciclo de estudos****3.1.1. Objectivos do ciclo de estudos.**

O Mestrado em Gestão e Direcção Hoteleira tem por objectivo proporcionar uma formação profissionalizante e especializada em gestão hoteleira. Para além de oferecer um aprofundamento dos conhecimentos, o curso permite a operacionalização dos conceitos e a aplicação prática de ferramentas de gestão na tomada de decisões no exercício de funções na área da Direcção Hoteleira. O Mestrado foi concebido não só para quem pretende uma valorização profissional, mas também para quem ambiciona uma adequada preparação técnica e científica de base para desenvolver investigação aplicada à hotelaria, bem como, revela-se particularmente imprescindível para todos aqueles que pretendam desenvolver funções na área de direcção hoteleira ou concretizar estudos avançados de consultadoria em questões complexas nesta área.

3.1.1. Study cycle's objectives.

The Master in Hotel Management aims to provide a professional training and specialized in hotel management. In addition to providing a deeper knowledge, the course enables the operationalization of the concepts and practical application of management tools in making decisions in the exercise of functions in the area of Hospitality Management. The Master is designed not only for those who want a professional valuation, but also for those who aspires to an adequate preparation of technical and scientific basis for developing applied research to hotels as well, is particularly essential for those wishing to develop functions in the area hotel management or consultancy achieve advanced studies on complex issues in this area.

3.1.2. Competências a desenvolver pelos estudantes.

O Mestrado GDH proporciona uma formação especializada, que permite aos alunos a aquisição de um conjunto de competências que lhes permitirá incrementar o seu desempenho profissional: Dotar os alunos com as técnicas e métodos de análises avançadas da gestão Hoteleira; Aprofundar áreas temáticas da Direcção Hoteleira; Desenvolver competências pessoais e profissionais que lhes permitam liderar ou integrar equipas de trabalho; Ter competência para efectuar planos de gestão sustentada em hotelaria; Alcançar

capacidade de pesquisa, análise crítica de informação e de divulgação técnica e científica; Aplicar os conceitos e as técnicas desenvolvidas, de forma independente e com capacidade de autocrítica; Desenvolver nos alunos a capacidade de analisar situações e encontrar soluções integradas para os problemas; Compreender e aplicar as técnicas de investigação científica; Adquirir as aptidões necessárias para integrar o ciclo de estudos seguinte, doutoramento, em áreas semelhantes ou afins.

3.1.2. Competences to be developed by students.

The Master in Hotel Management provides specialized training that enables students to acquire a set of skills that will enable them to enhance their professional performance: Provide the students with the techniques and methods for advanced analysis of Hospitality Management; depth thematic areas of Hospitality Management; Develop personal and professional skills that enable them to lead or join the work teams, have competence to carry out plans for sustainable management in hospitality; Achieving research capacity, critical analysis of information and dissemination of scientific and technical; Apply the concepts and techniques developed independently and with a capacity for self-criticism; Develop the ability to analyze situations and find integrated solutions to the problems, understand and apply the techniques of scientific research; acquire the skills needed to integrate the following course of study, doctoral studies in areas similar or related issues.

3.1.3. Coerência dos objectivos definidos com a missão e a estratégia da instituição de ensino.

Conforme consagrado estatutariamente, a ESTM/IPL é uma instituição de formação cultural, científica, técnica e profissional de nível superior politécnico, vocacionada para a produção e difusão de conhecimento, para a criação, transmissão e difusão da cultura, da ciência e da tecnologia, para a investigação e o desenvolvimento do Turismo e Hotelaria. Neste sentido e na sequência da reorganização do sistema do ensino superior, afiguram-se como principais estratégias da ESTM: realizar ciclos de estudo (1º e 2º Ciclos), visando a atribuição de graus académicos, bem como de outros cursos pós-secundários, de cursos de formação pós-graduada e outros nos domínios do Turismo, da biologia marinha e da biotecnologia; desenvolver investigação e produzir conhecimento científico e tecnológico, principalmente por via das unidades de investigação (GITUR e GIRM); transferir e valorizar o conhecimento científico e tecnológico, desenvolvendo e/ou participando em projectos de I&D prestar serviços à comunidade, de forma a incrementar as relações de cooperação com o exterior, fomentar a cooperação e o intercâmbio cultural, científico e tecnológico entre instituições nacionais e estrangeiras. Para atingir os seus objectivos a ESTM aposta em determinados pontos estratégicos, inseridos em áreas que considera nucleares. Assim, a ESTM procura ser uma referência do Ensino Superior, tanto a nível Regional, como a Nível Nacional; melhorar a qualidade de ensino e diversificar a oferta formativa; apostar no ensino à distância e na formação ao longo da vida; reforçar a qualificação do pessoal docente; promover a integração de estudantes e docentes; acompanhar a integração dos diplomados no mercado de trabalho e incrementar os processos de relacionamento com antigos estudantes. Os objectivos passam também por intensificar a cooperação com outras instituições de Ensino Superior, dinamizar a investigação científica, fomentar acções de transferência de conhecimentos e tecnologia, promover o empreendedorismo, participar no desenvolvimento local/regional/nacional e ainda investir na internacionalização do ensino, da investigação e dos projectos, com realce particular para a mobilidade. Os objectivos e as linhas orientadoras do presente Ciclo de Estudos não poderão ser descontextualizadas de todo este processo, sendo coerentes com a perspectiva de formação ao nível das Licenciaturas na área do Turismo/Hotelaria existentes na ESTM. O conteúdo é pertinente para responder às necessidades de conhecimento sobre as áreas de intervenção, particularmente ao nível da Gestão Hoteleira, permitindo aos alunos uma base sólida para o desenvolvimento de competências a este nível.

3.1.3. Coherence of the defined objectives with the institution's mission and strategy.

As statutorily defined the ESTM / IPL is an institution of cultural, scientific, technical and professional level polytechnic, dedicated to the production and dissemination of knowledge to the creation, transfer and diffusion of culture, science and technology, for research and development of tourism and Hotel Management. In this sense and following the reorganization of the system of higher education, appear as key strategies of ESTM: conduct courses of study (1st and 2nd cycles), leading to the award of degrees, as well as other post-secondary and courses for postgraduate training and other fields of tourism, marine biology and biotechnology research to develop and produce scientific and technological knowledge, particularly through research units (GITUR and Grim), transfer and enhance the scientific and technological knowledge by developing and / or participating in European R & D community service in order to enhance cooperative relations with foreign countries, promote cooperation and cultural exchanges, science and technology between domestic and foreign institutions. To achieve its objectives ESTM bet at certain strategic points, located in areas that it considers nuclear. Thus, ESTM wants to be a reference for Higher Education, Regional and National Level speaking, to improve the quality of education and diversifying the training offer; bet on distance learning and training throughout life, enhance the skills of staff, promoting the integration of students and teachers, support the integration of graduates into the labor market and improve the processes of relationship with former students. The objectives are also to intensify cooperation with other institutions of higher education, fostering scientific research, promote knowledge transfer activities and technology to promote entrepreneurship, participate in local / regional / national and even invest in the internationalization of education, research and projects, with particular emphasis for mobility. The objectives and guidelines of this cycle of studies can not be decontextualized throughout this process and is consistent with the prospect of training at the Degree in Tourism and Hotel Management existing in ESTM. The content is relevant to the needs of knowledge about the areas, particularly in terms of Hotel Management, allowing students a solid foundation for the development of skills at this level.

3.2. Adequação ao Projecto Educativo, Científico e Cultural da Instituição

3.2.1. Projecto educativo, científico e cultural da instituição.

O Instituto Politécnico de Leiria (IPL) iniciou a sua actividade em 1980, sendo uma das primeiras instituições do Ensino Superior Politécnico do país. Hoje, o IPL assume-se como uma instituição de âmbito nacional com forte influência na região em que se insere.

Determinado em responder de forma eficaz ao processo de qualificação profissional da população activa, o IPL e as suas Escolas souberam, num curto espaço de tempo, definir o seu papel no Ensino Superior, ao garantir aos seus mais de 10 mil estudantes não só boas condições de trabalho, como boas instalações físicas, laboratórios e demais equipamentos, o apoio aos alunos mais carenciados, qualidade das cantinas e restaurantes, das residências, dos serviços médicos, o acesso a bibliotecas e à b-on (biblioteca científica digital) e a disponibilização de rede wireless em todos os seus campus.

Inserido numa região de grande importância turística, com uma dinâmica acima da média, cuja qualidade dos agentes sociais e económicos é reconhecida a nível nacional e internacional, o IPL posiciona-se num lugar de excelência ao nível das parcerias, concentrando em si esforços capazes de caminhar a par da inovação indispensável no mercado de trabalho.

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do Instituto Politécnico de Leiria, implementada na Região Oeste, tem como missão o desenvolvimento económico e social da mesma, com maior incidência na formação de técnicos e na produção de conhecimentos que potenciem um crescimento global sustentado. Pela sua localização, pela elevada oferta de formação na área do turismo que faz da ESTM a instituição de ensino superior com maior oferta formativa neste domínio, a ESTM assume-se como um instrumento de desenvolvimento regional que baseia as suas competências centrais na sua relação com a região. A ESTM lecciona licenciaturas em Marketing Turístico, Animação Turística, Gestão Turística e Hoteleira, Turismo, Gestão do Lazer e Turismo de Negócios e Restauração e Catering. Funcionam também no IPL, ao abrigo de protocolo com a Universidade do Algarve, os cursos de mestrado em, Gestão das Organizações Turísticas, Gestão e Desenvolvimento de Destinos Turísticos, Gestão Empresarial e Marketing, com a participação de docentes do IPL, nomeadamente da ESTM, tanto na leccionação de algumas unidades curriculares como na orientação de trabalhos de investigação conducentes à elaboração de teses de dissertação.

A missão da ESTM é também a da divulgação científica, para os seus alunos e para a restante comunidade local e regional. Assim, a ESTM tem organizado, nos últimos anos, várias reuniões de índole técnico-científica, relacionados com o Turismo, dos quais se destaca o Congresso Internacional de Turismo Leiria -Oeste que regista este ano a sua 4ª edição.

3.2.1. Institution's educational, scientific and cultural project.

Polytechnic Institute of Leiria (IPL) started its operation in 1980, being one of the first Polytechnic institutions of higher education in the country. Today, the IPL is a national institution with a strong influence in the region in which inserts. Determined to respond effectively to the process of professional qualification of the workforce, the IPL and their schools have in a short time, define its role in higher education, to ensure to its more than 10 thousand students not only good working conditions, such as good physical facilities, laboratories and other equipment, the most needy student support, quality of canteens and restaurants, residences, medical services, access to libraries and the b-on (scientific digital library) and the provision of wireless network in all its campus. Inserted in a region of great tourist importance, with a dynamic above average, whose quality of social and economic agents is recognized nationally and internationally, the IPL positions itself in a place of excellence at the level of partnerships, focusing efforts able to walk alongside innovation indispensable in the labour market. The higher school of Tourism and technology of the sea Polytechnic Institute of Leiria, implemented in the West, has as mission the economic and social development, with greater emphasis on training for technicians and production knowledge impact of projects a sustainable global growth. By its high location, by providing training in the area of tourism which makes ESTM the higher education institution with greater formative offer in this area, the ESTM assumed as an instrument of regional development that bases its competencies in their relationship with the region. The ESTM teaches undergraduate Animation in tourism marketing, tourism, Tourist and Hotel Management, tourism, leisure and Tourism Management, Business and restaurants and catering. Work also in IPL, under Protocol with the University of the Algarve, the Masters Courses, management of Tourist Organizations, management and development of tourist destinations, business management and Marketing, with the participation of lecturers of the IPL, notably ESTM, both in subjects such as some curricular units as the orientation of research leading to the drafting of dissertation theses. ESTM's mission is also disseminating scientific, for their students and for the rest of the local community and regional levels. Thus the ESTM has organized, in recent years, several meetings of technical-scientific nature, related to tourism, of which stands the Internacional Congress on Turism Leiria-West which tracks this year its 4th Edition.

The higher school of Tourism and technology of the sea Polytechnic Institute of Leiria, implemented in the West, has as mission the economic and social development, with greater emphasis on training for technicians and production knowledge impact of projects a sustainable global growth. By its high location, by providing training in the area of tourism which makes ESTM the higher education institution with greater formative offer in this area, the ESTM assumed as an instrument of regional development that bases its competencies in their relationship with the region. The ESTM teaches undergraduate Animation in tourism marketing, tourism, Tourist and Hotel Management, tourism, leisure and Tourism Management, Business and restaurants and catering. Work also in IPL, under Protocol with the University of the Algarve, the Masters Courses, management of Tourist Organizations, management and development of tourist destinations, business management and Marketing, with the participation of lecturers of the IPL, notably ESTM, both in subjects such as some curricular units as the orientation of research leading to the drafting of dissertation theses. ESTM's mission is also disseminating scientific, for their students and for the rest of the local community and regional levels. Thus the ESTM has organized, in recent years, several meetings of technical-scientific nature, related to tourism, of which stands the Internacional Congress on Turism Leiria-West which tracks this year its 4th Edition.

3.2.2. Demonstração de que os objectivos definidos para o ciclo de estudos são compatíveis com o projecto educativo, científico e cultural da instituição.

A ESTM tem protocolos estabelecidos com um conjunto de entidades da região, que poderão fomentar o desenvolvimento de aplicações práticas de interesse regional, dos quais se destacam os seguintes: RTO - Região de Turismo do Oeste, Município de Peniche, Município da Nazaré, ADEPE - Associação para o Desenvolvimento de Peniche, ACISCP - Associação Comercial, Industrial e de Serviços do Concelho de Peniche, Clube Naval de Peniche

Novas e diversificadas parcerias institucionais estão em fase de desenvolvimento, podendo a sua concretização ser uma mais-valia para os alunos do ciclo de estudos proposto.

Existe na ESTM o Grupo de Investigação em Turismo (GITUR), unidade de investigação do Instituto Politécnico de Leiria. O GITUR tem como objectivos promover a investigação, a divulgação científica, a formação

permanente e a prestação de serviços em diversos domínios relacionados com o Turismo. Tal passa pelo desenvolvimento de linhas de investigação que desenvolvam e contribuam para um melhor entendimento dos principais conceitos associados ao sector turístico, assim como com as matérias de natureza prática que sejam contributos para a melhoria da performance dos diferentes agentes directamente envolvidos nas actividades turísticas. Os diferentes projectos tanto poderão ser da iniciativa dos próprios docentes como se procurará estimular, junto dos diferentes agentes, que estes solicitem ao GITUR, a participação e colaboração no desenvolvimento de projectos associados às suas necessidades. As áreas de maior preocupação serão as relacionadas com a hotelaria, o marketing, a restauração, a animação e organização de eventos e a sustentabilidade dos destinos turísticos.

3.2.2. Demonstration that the study cycle's objectives are compatible with the institution's educational, scientific and cultural project.

RTO-West Tourism region, municipality of Peniche, Municipality of Nazareth, ADEPE-Association for the development of Peniche, ACISCP-Commercial Association, Industrial and services of the municipality of Peniche, Clube Naval de Peniche New and diversified institutional partnerships are under development and its implementation to be an asset to students of proposed studies cycle. Existing in ESTM: research group in tourism (GITUR), research unit of the Polytechnic Institute of Leiria. The GITUR aims to promote scientific research, dissemination, training and the provision of services in various fields related to tourism. This is by developing lines of research to develop and contribute to a better understanding of key concepts associated with the tourism sector, as well as with the materials of a practical nature which are contributions to improving the performance of different actors directly involved in tourism activities. The different projects both may be teachers' own initiative as if will stimulate, among different agents, which they request the GITUR, participation and collaboration in the development of projects related to their needs. The areas of greatest concern are those relating to hospitality, marketing, restoration, the animation and organising events and the sustainability of tourist destinations.

3.3. Unidades Curriculares

Anexo IV - Gestão Estratégica / Strategic Management

3.3.1. Unidade curricular:

Gestão Estratégica / Strategic Management

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Nuno Miguel Castanheira Almeida

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

i) Utilizar a gestão estratégica como ferramenta na direcção empresarial
ii) Dotar os mestrandos de uma capacidade de análise estratégica que extravase a confrontação com a concorrência, chegando à análise dos factores políticos, tecnológicos, económicos e sociais;
iii) Transmitir aos mestrandos a importância da actuação global para também sob esta análise adequarem estratégias baseadas no princípio da internacionalização;
iv) consciencializar os alunos para a necessidade de recurso às novas tecnologias de informação e comunicação com vista a avaliar com rigor o desempenho estratégico da empresas, identificando claramente desfasamentos face ao plano inicialmente traçado.
Aos nível das competências pretende-se que os mestrandos apresentem uma postura pró-activa perante os cenários vivenciados pela indústria turística para deste modo fazerem parte dos pioneiros que delimitam tendências aos seguidores. A inovação estratégia será deste modo a principal competência a desenvolver.

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

i) Use as a strategic management tool in corporate direction
ii) to provide the masters students of a capacity for strategic analysis that goes beyond the confrontation with the competition, reaching the analysis of political, technological, economic and social;
iii) To provide the masters of the importance of global action to also fit under this analysis strategies based on the principle of internationalization;
iv) Master's students aware of the need to appeal to new information and communication technologies in order to accurately assess the strategic performance of the company, identifying clearly lags toward the plan initially outlined.
The master's students have a proactive stance before the scenario experienced by the tourism industry in this way to be part of pioneering trends that define the followers. Innovation's strategy is thus to develop a core competency.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. Visão geral da gestão estratégica

*A natureza da gestão estratégica
O papel da estratégia*

2.A formulação da estratégia

A missão empresarial

A avaliação externa

A avaliação interna

Estratégia de análise e escolha

3.A implementação da estratégia

Estratégias de execução: casos práticos de gestão

Marketing, I&D e Sistemas de Informação: Implementação de estratégias

4.Avaliação da estratégia

Revisão da estratégia, avaliação e controle

5. Temas globais em marketing estratégico

Gestão estratégica internacional

6. A inovação e diferenciação como estratégia na oferta hoteleira;

7. Concepção e desenvolvimento de planos estratégicos.

3.3.5. Syllabus:

1. Overview of strategic management

The nature of strategic management

The role of strategy

2. Strategy formulation

The business mission

The external evaluation

Internal evaluation

Strategy analysis and choice

3. Implementing the strategy

Implementation strategies: case studies of management

Marketing, R & D and Information Systems: Implementing Strategies

4. Assessment Strategy

Strategy review, evaluation and control

5. Global issues in strategic marketing

International Strategic Management

6. The innovation and differentiation strategy as the hotel industry;

7. Design and development of strategic plans.Ouvir

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

i) Compreender e interpretar as tendências do mercado;

ii) Conseguir adaptar uma estratégia empresarial a ambientes de mercado em mudança rápida;

iii) Fomentar a inovação na oferta hoteleira;

iv) A formulação da estratégia com base na inovação será assim um dos factores que poderá ser conducente ao sucesso empresarial indo ao encontro dos objectivos dos Stakeholders.

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

Understand and interpret market trends;

ii) Achieving a business strategy to adapt to environments of rapidly changing market;

iii) Encourage innovation in the hotel offer.

iv) The formulation of the strategy based on innovation will thus be one factor that may be conducive to business success by meeting the objectives of the stakeholders.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Metodologias de ensino:

Identificar a partir da análise de casos concretos quer de sucesso quer de insucesso, modelos pragmáticos de estratégia empresarial.

Metodologias de ensino:

• Ensino teórico-prático, tendencialmente vocacionado para o contexto real das empresas.

Processo de Avaliação:

Avaliação Contínua: nos termos do Regulamento de Formação Graduada e Pós-Graduada do IPL.

- 50% Componente Teórica – Teste individual escrito.
 - 50% Componente Prática – Nota individual relativa ao trabalho desenvolvido.
- A nota final deve ser ≥ 10 valores, sendo exigida a nota mínima de 9,5 valores para cada uma das Componentes acima mencionadas.

Avaliação por Exame:

50% Componente Teórica – Exame nota igual ou superior a 9,5

50% Componente Prática – Trabalho prático nota igual ou superior a 9,5.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodologies:

- *Theoretical-practical, usually devoted to the actual business context.*

Evaluation:

Continuous Assessment: Under the Rules of Graduate Training and Postgraduate IPL.

- 50% Theoretical component - individual written test.

- 50% Component Practice - Note on the individual work.

- A final note should be ≥ 10 points, and required a minimum grade of 9.5 for each of the components mentioned above.

Evaluation by Exam:

50% Theoretical Component - Examination score less than 9.5

50% Practice Sessions - Written notice of not less than 9.5.

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

Para que os alunos tenham uma perspectiva real da gestão estratégica serão convidados a desenvolver um plano estratégico aplicado.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

For students to have a real perspective of strategic management will be invited to develop a strategic plan implemented.

3.3.9. Bibliografia principal:

Duhaime, I.; Simpert, L. e Chesley, J. (2011), Strategic Management: A Managerial Perspective, Routledge.

FitzRoy, P.; Hulbert, J.; Ghobadian, A. (2011), Strategic Management: The Challenge of Creating Value, Routledge.

Le Meunier-FitzHugh, K.; Craven, D. (2011), Oxford Handbook of Strategic Sales and Sales Management, Oxford University Press.

Journals:

European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation;

International Journal of Hospitality Management;

Journal of Business Research;

Tourism Management.

Anexo IV - Promoção Turística e Hoteleira / Promotion of Tourism and Hospitality

3.3.1. Unidade curricular:

Promoção Turística e Hoteleira / Promotion of Tourism and Hospitality

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Mário João Paulo de Jesus Carvalho

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

i) Desenvolver uma análise crítica às políticas de promoção desenvolvidas

ii) Analisar o ambiente de marketing e apresentar soluções promocionais que se traduzam em vantagens competitivas para as empresas turísticas;

iii) Investigar novas tendências ao nível da comunicação empresarial e replicar conceitos vantajosos para a promoção;

iv) Prever cenários empresariais e antecipar estratégias promocionais que permitam inverter adversidades comerciais.

Ao nível das competências os mestrandos deverão ser capazes de efectuar 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.

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

- i) Develop a critical analysis of policies designed to promote tourism and hotel industry;*
- ii) analyze the marketing environment and provide promotional solutions that translate into competitive advantages for tourism businesses;*
- iii) Investigate new trends in business communication concepts and replicate profitable for promotion;*
- iv) provide business scenarios to anticipate and promotional strategies that allow commercial reverse adversity.*

At the master level skills should be able to carry out a survey of the promotional needs of businesses in the tourism sector and / or hotel in order to submit promotional solutions feasible. This competence should be developed with high spirit of fiscal responsibility, so as to be maximized results with the least number of technical, financial and human resources.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

Parte I

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

Parte II

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

Parte III

- 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*

3.3.5. Syllabus:

Part I

- 1. Positioning of marketing communications for the hospitality*
- 2. Communications Theory and Applications*
- 3. The environment of marketing communication*
- 4. Role of consumers in tourism promotion*

Part II

- 5. Marketing and strategy on tourism services*
- 6. Segmentation, targeting and positioning*
- 7. Planning and launching innovative products*

Part III

- 8. Advertising applied to hotels*
- 9. Diversification strategies of communication*
- 10. Channels of interactive communication and e-communication: problems and strategies*
- 11. Marketing communications in the future*

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

- i) Compreender e interpretar as tendências adaptando novas formas de promoção;*
- ii) Conseguir adaptar novos conceitos transversais e complementares à promoção;*
- iii) Fomentar a inovação na promoção turística;*
- iv) A análise ao posicionamento das comunicações apresenta-se como uma condição essencial para que os mestrandos consigam alcançar os melhores resultados promocionais e conseqüentemente adquirirem competências com enquadramento pragmático.*
- v) Os conteúdos programáticos incidem fortemente na comunicação interactiva para deste modo irem ao encontro das tendências dos mercados e em alguns casos permitiram providenciar os mestrandos de ferramentas pioneiras que lhes permitirá antecipar estratégias promocionais conducentes ao sucesso.*

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

- i) Understand and interpret trends adapting new forms of promotion;*
- ii) Achieve adapting new concepts and additional cross-promotion;*
- iii) encourage innovation in tourism promotion;*
- iv) The analysis of communications features to positioning itself as an essential requirement for the postgraduate students are able to reach the best results and promotional consequently acquire skills with a*

pragmatic framework.

v) The course contents have a strong focus on interactive communication in this way to go to meet the market trends and in some cases allowed to provide the postgraduate students of pioneer tools enabling them to anticipate promotional strategies conducive to success.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Identificar a partir da análise de casos concretos quer de sucesso quer de insucesso, os principais meios de promoção turística.

Processo de Avaliação: ...

Metodologias de ensino:

• Ensino teórico-prático, tendencialmente vocacionado para o contexto real das empresas.

Processo de Avaliação:

Avaliação Contínua: nos termos do Regulamento de Formação Graduada e Pós-Graduada do IPL.

• 50% Componente Teórica – Teste individual escrito.

• 50% Componente Prática – Nota individual relativa ao trabalho desenvolvido.

• A nota final deve ser ≥ 10 valores, sendo exigida a nota mínima de 9,5 valores para cada uma das Componentes acima mencionadas.

Nota: O aluno que obtenha nota mínima de 9,5 valores em qualquer das

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodologies:

• Theoretical-practical, usually devoted to the actual business context.

Evaluation:

Continuous Assessment: Under the Rules of Graduate Training and Postgraduate IPL.

• 50% Theoretical component - individual written test.

• 50% Component Practice - Note on the individual work.

• A final note should be ≥ 10 points, and required a minimum grade of 9.5 for each of the components mentioned above.

Note: Students who obtain a minimum score of 9.5 in any of the components, theoretical or practical, is exempted from the conduct of examination, the grade from being considered for this purpose.

Evaluation by Exam:

50% Theoretical Component - Examination score less than 9.5

50% Practice Sessions - Written notice of not less than 9.5.

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

Para que os alunos tenham uma perspectiva real da promoção turística e hoteleira serão convidados a desenvolver promoções enquadradas com a realidade da indústria turística.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

For students to have a real prospect of promoting tourism and hotel will be invited to develop promotions squared with the reality of the tourism

3.3.9. Bibliografia principal:

McCabe, S. (2009), "Marketing Communications in Tourism & Hospitality: Concepts, Strategies and Cases", Butterwoth-Heinemann.

Chen, J. (2010), Advances in Hospitality and Leisure, Emerald.

Matotay, E. (2010), Place Promotion in Arusha: An Investigation on the Strategies and Impacts on Tourism, Cambridge Scholars Publishing.

Journals:

European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation;

International Journal of Research in Marketing;

Journal of Interactive Marketing;

Journal of Marketing.

Anexo IV - Marketing Relacional / Relationship Management

3.3.1. Unidade curricular:

Marketing Relacional / Relationship Management

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Júlia Fragoso da Fonseca

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

- i) Formar quadros superiores com competências capazes de acompanhar as novas tendências da Gestão e do Marketing, respondendo aos desafios contemporâneos.*
- ii) Criar competências que lhes permitam sugerir objectivos financeiros e comportamentais para segmentos de clientes ou indivíduos, desenvolver programas de lealdade para aumentar o valor de cada segmento e testar a eficácia dos programas entretanto desenvolvidos.*
- iii) Em termos específicos, fornecer aos alunos os conhecimentos e metodologias de análise necessários para a gestão e fidelização de clientes e para a formulação, implementação e controle das práticas de marketing relacional.*
- iv) Acompanhar as novas tendências de Gestão e do Marketing.*
- v) Estudar a aplicabilidade do Marketing relacional ao sector do turismo e especificamente à hotelaria.*
- vi) Conhecer as implicações da implementação de uma estratégia relacional.*

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

- i) Training senior staff with skills able to follow new trends in management and marketing, responding to contemporary challenges.*
- ii) Developing skills to suggest behavioral and financial objectives for customer segments or individuals, to develop loyalty programs to increase the value of each segment and test the effectiveness of programs developed in the meantime.*
- iii) In specific terms, provide students with the knowledge and methodologies needed for management and customer loyalty and for the formulation, implementation and monitoring practices of relationship marketing.*
- iv) Monitor trends in Management and Marketing.*
- v) To study the applicability of relational marketing to the tourism sector and specifically to catering.*
- vi) To know the implications of implementing a relational strategy.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

- 1. Do marketing transaccional ao marketing relacional.*
- 2. A gestão de relacionamentos no contexto digital.*
- 3. Teoria da Lealdade do cliente: Fontes de valor para o cliente.*
- 4. As implicações do marketing relacional.*
- 5. A Operacionalização do marketing relacional.*
- 6. O Campo de aplicação do marketing relacional: níveis relacionais.*
- 7. Implementação, avaliação e controlo de uma estratégia relacional.*

3.3.5. Syllabus:

- 1. Transactional marketing to relationship marketing*
- 2. The management of relationships in the digital environment*
- 3. Theory of Customer Loyalty: Sources of value to the customer*
- 4. The implications of relationship marketing*
- 5. The operationalization of relational marketing.*
- 6. The Scope of Relationship Marketing: relational levels.*
- 7. Assessment and monitoring of implementation of relational strategy*

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

O sucesso das empresas decorre em absoluto da excelência na gestão dos recursos tecnológicos, financeiros e humanos. Contudo a gestão das relações com os potenciais clientes e actuais clientes assume-se como o ponto mais crítico para o sucesso de uma qualquer organização.

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

The success of the companies held in absolute excellence in the management of technological, financial and human resources. However the management of relationships with potential customers and existing customers is assumed as the most critical to the success of any organization.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aulas teóricas e teórico/práticas: exposição dos conteúdos programáticos. As aulas desta unidade seguem um formato flexível teórico-prático e que inclui a apresentação e discussão/aplicação de temas e casos e a realização de trabalhos que têm como objectivo promover um conhecimento aprofundado dos conteúdos programáticos bem como estimular a reflexão sobre os mesmos. Nas aulas TP serão usados meios audiovisuais para apresentação da matéria e exemplos que a ilustrem, discutidos e apresentados casos reais.

A avaliação contínua :

Componente Teórico-Prática: 50%

10% Participação nas aulas e resolução de estudos de casos

20% Trabalho de grupo
 20% Trabalho de grupo ou individual, com apresentação na aula
 Componente Teórica: 50%
 A avaliação por exame:
 Componente Teórica: 50%
 Componente Teórico-Prática: 50%
 25% Trabalho individual
 25% Trabalho individual, com discussão oral

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Lectures and theoretical / practical: exposure of the syllabus. The lessons of this unit follow a flexible format theoretical and practical and includes the presentation and discussion / application of issues and cases and the work that aim to promote a thorough understanding of the syllabus and to stimulate reflection on them. TP will be used in classes for the presentation of audiovisual material and examples that illustrate, discussed and presented real cases.

Evaluation throughout the semester:

Theory-Practice Component: 50%

10% Class participation and resolution of case studies

20% Group work

20% Work in groups or individually, with presentations in class

Theory Component: 50%

Written test

Exam Evaluation:

Theory-Practice Component: 50%

25% Individual work

25% Individual work, with presentations in class

Theory Component: 50%

Written exam

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

As metodologias de ensino vão em consonância com os objectivos da unidade curricular, no sentido que os alunos através das aulas teórico-práticas adquirem noções teóricas e colocam em prática essas noções, quer através de estudos de caso, quer através de artigos ou filmes projectados.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

The teaching methods will in line with the objectives of the course, in the sense that the students through practical classes and acquire theoretical notions put into practice these ideas, whether through case studies, either through articles or films shown.

3.3.9. Bibliografia principal:

CHRISTOPHER, PAYNE E BALLANTYNE (2002): "Relationship Marketing" Oxford: Butterworth-Heinemann.

FAUS, M. (2004): "Temas Clave en Marketing Relacional", Madrid: McGraw Hill.

GUMMESSON, E. (2002): "Total Relationship Marketing". Oxford: Butterworth-Heinemann, Second Edition

LEHU, Jean-marc, (2000): "Fidelização do Cliente: A Terceira Via". Revista Portuguesa de Gestão, N°2, Primavera, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, p. 6-10.

MÜCKENBERGER, E. (2001): "O Papel da Satisfação, Confiança e Comprometimento na Formação de Intenções Futuras de Compra entre Clientes com Níveis de Experiência Diferenciados". Actas da ENANPAD, Campinas, Brasil.

REIS, José Luís, (2000): "O marketing Personalizado e as tecnologias de informação". Centro Atlântico, Matosinhos.

VILARES, M.; COELHO, P. (2005): "Satisfação e lealdade do cliente - Metodologia de avaliação, gestão e análise". Editora Escolar, 1ª Edição, Lisboa.

Anexo IV - Gestão Financeira na Hotelaria / Finance Management in Hospitality

3.3.1. Unidade curricular:

Gestão Financeira na Hotelaria / Finance Management in Hospitality

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Conceição Ilda da Silva Gomes

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

1. Ser capaz de ler e interpretar as principais demonstrações financeiras.

2. Conhecer e aplicar o USALI (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*).
3. Utilizar os principais métodos e técnicas de análise financeira na hotelaria.
4. Aplicar os principais critérios de análise de investimentos na hotelaria.

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

- To understand the financial statements.
- To get The USALI (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*).
- To appreciate the economic and financial situation of the company.
- Understand the main criteria for investment analysis in the hotels.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. Noções de contabilidade na hotelaria.
 - 1.1. Património, inventário, conta e balanço.
 - 1.2. SNC (*Sistema de Normalização Contabilística*).
 - 1.3. Demonstrações financeiras.
 - 1.4. Análise dos conceitos relacionados com as Demonstrações financeiras.
2. USALI (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*).
 - 2.1. Objectivos e vantagens.
 - 2.2. Estrutura.
 - 2.3. Demonstrações operacionais.
3. Métodos e técnicas de análise financeira na hotelaria.
 - 3.1. Objectivos da análise económica financeira.
 - 3.2. Comparação de Demonstrações financeiras sucessivas.
 - 3.3. Método dos rácios ou indicadores.
 - 3.4. A Central de Balanços do Banco de Portugal.
 - 3.5. Análise do equilíbrio financeiro.
 - 3.6. Análise da rentabilidade e do risco.
 - 3.7. Análise da eficiência.
4. Análise da viabilidade de investimentos na hotelaria.
 - 4.1. Cálculo dos fluxos de tesouraria.
 - 4.2. Critérios de análise de investimentos.
5. Estudo de casos.

3.3.5. Syllabus:

1. Concepts of accounting in hotel.
 - 1.1. Property, inventory, account and balance sheet.
 - 1.2. SNC.
 - 1.3. Financial statements.
 - 1.4. Analysis of concepts of the Financial Statements .
2. USALI (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*)
 - 2.1. Objectives and advantages
 - 2.2. Structure
 - 2.3. Operating Statements
3. Financial Analysis of Hotels
 - 3.1. Object of the Financial Analysis
 - 3.2. Comparison of successive Financial statements
 - 3.3. Method of the ratios or indicators
 - 3.4. The central office of balance sheet of the Portuguese Central Bank
 - 3.5. Analysis of the Financial Balance sheet
 - 3.6. Analysis of the profitability and risk.
 - 3.7. Analysis of efficiency
4. Analysis of investments in hotels.
 - 4.1. Cash Flow
 - 4.2. Criteria for investment analysis
5. Case study.

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

1. Ser capaz de ler e interpretar as principais demonstrações financeiras – ponto 1 dos conteúdos
2. Conhecer e aplicar o USALI (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*) – ponto 2 dos conteúdos
3. Utilizar os principais métodos e técnicas de análise financeira na hotelaria – ponto 3 dos conteúdos
4. Aplicar os principais critérios de análise de investimentos na hotelaria – ponto 4 dos conteúdos

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

- To understand the financial statements in point 1 of syllabus.
- To get The USALI (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*) in point 2 of syllabus.
- To appreciate the economic and financial situation of the company in point 3 of syllabus.
- Understand the main criteria for investment analysis in the hotels in point 4 of syllabus.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aulas teóricas: exposição e explicação dos conteúdos programáticos, implementando uma aprendizagem participativa que leva o aluno a desenvolver as suas competências.

Estudo acompanhado aplicação de conhecimentos teóricos e práticos, recolha de informação relevante, desenvolvimento de capacidade crítica e autonomia. Exercícios de aplicação prática, fundamentais para o desenvolvimento de competências. Resolução de estudos de caso.

Processo de Avaliação: ...

Avaliação Contínua consiste em: nos termos do Regulamento de Formação Graduada e Pós-Graduada do IPL. Teórica - Teste escrito (60%).

Teórico-prática – Trabalho prático (40%) (serão realizados diversos trabalhos de igual ponderação).

A média de dispensa de exame só é válida se o aluno obtiver classificação igual ou superior a 9,5 valores no teste e no trabalho.

Avaliação por Exame consiste em:

- Avaliação teórica: prova escrita – 70%

- Avaliação teórico-prática: entrega de trabalho prático – 30%

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Theoretical classes: Theoretical explanation of concepts.

Practical classes: Application of knowledge in new situations, development of critical competences and analysis of information. Practical exercises.

Evaluation: ...

Evaluation throughout the semester: ...

(According to IPL's General Regulation)

Theoretical Component – written test (60%) with minimum average final grade of 9,5.

Practical Component –written works (40%) with minimum average final grade of 9,5.

Exam Evaluation: ...

Theoretical Component – Written tests (70%) with grade higher than 9,5.

Practical Component – One written work (30%) with grade higher than 9,5.

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

A exposição e explicação dos conteúdos programáticos, bem como a resolução de exercícios de aplicação prática e de estudos de caso garante a aquisição das competências inerentes aos objectivos propostos.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

The exhibition and explanation of the syllabus, and the resolution of practical exercises and case studies ensures the acquisition of objectives of the curricular unit and competences.

3.3.9. Bibliografia principal:

•CARVALHO, Cristina e Magalhães, Gioconda, (2005), Análise económico-financeira de empresas, 3ª edição, Universidade Católica Editora.

•NEVES, João Carvalho (2000), Análise Financeira - Vol. I, Texto Editora, Lisboa, Portugal.

•Almeida, Rui, Dias, Ana e Carvalho, Fernando, (2009), SNC explicado, ATF – Edições Técnicas.

•Nabais, Carlos e Nabais, Francisco, (2005), Prática Financeira II – Gestão Financeira, Lidel Edições Técnicas.

•BREALEY, Richard A.; MYERS, Stewart C. (1998) - Princípios de Finanças Empresariais, 5ª Edição, Editora McGraw-Hill de Portugal, Alfragide, Portugal.

•American Hotel & Lodging Educational Institute, USALI - Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, 10th ed.

Anexo IV - Metodologias de Investigação / Research Methodologies

3.3.1. Unidade curricular:

Metodologias de Investigação / Research Methodologies

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Francisco Teixeira Pinto Dias

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Compreender as dinâmicas da produção científica no turismo; dominar as metodologias de um trabalho de investigação bem como a forma de apresentar os seus resultados.

Formular correctamente o tema e definir o objecto de estudo de uma investigação.

Conhecer e saber aplicar os métodos qualitativos e quantitativos utilizados na investigação bem como as principais técnicas de amostragem e de tratamento de dados.

Adquirir conhecimentos de base ao nível da investigação, que permitam a realização de pesquisas autónomas,

*seja a nível profissional seja para fins de dissertação de mestrado.
Assimilar os procedimentos de tratamento estatístico de dados, e saber interpretar os respectivos outputs.*

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

Understand the dynamics of scientific tourism; master the methods of a research paper and how to present their results.

Correctly formulate the topic and define the subject of a research study.

Know and apply the quantitative methods used in research as well as the main sampling techniques and data processing.

Acquire basic knowledge in terms of research, enabling the development of research units, is the professional level is for the purpose of dissertation.

Assimilate the procedures for statistical data processing, and to interpret their outputs.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. Planeamento da investigação: a formulação do problema; a definição de objectivos, a elaboração de hipóteses, a elaboração do modelo de recolha de dados, a elaboração dos instrumentos de recolha de dados; a consulta das fontes primárias e secundárias.

2. Metodologias de estudo: metodologias quantitativas e qualitativas, tipos de estudo (estudos regulares e ad-hoc, estudos exaustivos e por amostragem).

3. Análise de dados com recurso ao SPSS. As funcionalidades do SPSS. Estatística descritiva e inferencial. Teste estatístico de hipóteses.

3.3.5. Syllabus:

1. Planning the research: problem formulation, goal setting, developing hypotheses, developing the model for data collection, the development of tools for collecting data, consultation with primary and secondary sources.

2. Study methodologies: quantitative and qualitative study types (regular surveys and ad-hoc studies and exhaustive sampling).

3. Data analysis using the SPSS. The features of SPSS. Descriptive and inferential statistics. Statistical test of hypotheses.

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

Os conteúdos da UC abrangem as várias etapas sequências de um estudo empírico, designadamente: formulação do problema, planeamento da pesquisa, recolha de dados, análise e tratamento de dados e comunicação dos resultados. Os objectivos supra-referidos são devidamente consubstanciados através da criação de competências teóricas e operacionais relativamente às cinco etapas a que se referem os conteúdos programáticos.

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

The contents of the subject sequences covering the various steps of an empirical study, namely: problem formulation, planning, research, data collection, analysis and data processing and reporting of results. The objectives mentioned above are duly substantiated by the creation of Theoretical and operational responsibilities for the five steps referred to the program content.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

• A nível teórico: apresentação das diversas fases sequencias de estudos empíricos, apresentação de estudos empíricos publicados, análise de erros metodológicos a evitar.

• A nível empírico: planeamento de uma pesquisa e tratamento estatístico de dados.

Processo de Avaliação:

1º momento – Planeamento de Metodologias para a Investigação

2º momento – Tratamento estatístico de dados com o SPSS

3º momento – Apresentação de metodologias de estudos científicos

AVALIAÇÃO EM EXAME:

Os três momentos de avaliação previstos na avaliação contínua serão reproduzidos na avaliação final, através de um conjunto de tarefas, para cuja execução será atribuído um tempo total de 4 horas.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodologies:

• Theoretical component: presentation of the various stages of empirical sequences, presentation of empirical studies published analysis of methodological errors to avoid.

• Component Practice: planning a research and statistical data.

Evaluation:

Evaluation throughout the semester:

1. Planning Methodologies for Research

2. Statistical treatment of data with SPSS

3. Presentation of methodologies of scientific studies

Exam Evaluation:

The three moments of evaluation required for continuous assessment will be played at the final assessment,

through a set of tasks for which implementation will be allocated a total time of 4 hours.

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

O recurso a três tipos de trabalhos empíricos (planeamento de uma investigação, tratamento estatístico de dados, apresentação de metodologias de artigos científicos publicados) garante a aquisição das competências inerentes aos objectivos propostos.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

The use of three types of empirical work (planning of research, statistical data, presenting methods of scientific articles published) ensures the acquisition of skills related to the objectives.

3.3.9. Bibliografia principal:

GALLEGO, Javier Callejo, BRITO, Jesús Gutiérrez, ROJAS, Antonio Viedma (2003). Análisis Empírico de la Demanda Turística. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
HILL, Manuel Magalhães; HILL, Andrew (2000). Investigação por Questionário. Edições Sílabo, Lisboa.
NOGALES, Ángel Fernández (2004). Investigación y Técnicas de Mercado. 2ª edición. ESIC Editorial. Madrid.
PESTANA, Maria Helena, GAGEIRO, João Nunes (1998). Análise de Dados para Ciências Sociais. A Complementaridade do SPSS. Edições Sílabo, Lisboa.
DENCKER, Ada de Freitas Maneti (2004). Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo. Editora Futura. São Paulo.
PEREIRA, Alexandre (1999). SPSS. Guia Prático de Utilização. Edições Sílabo, Lisboa.
SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira (1986). Metodologia das Ciências Sociais. Edições Afrontamento, Porto.
Artigos da revista Annals of Tourism Research.

Anexo IV - Seminários II / Seminars II

3.3.1. Unidade curricular:

Seminários II / Seminars II

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Paulo Filipe de Almeida Cravo Lourenço

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

Unidade curricular suportada em palestras de oradores convidados de reconhecido mérito nas diversas temáticas do mestrado.

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

O propósito desta unidade no âmbito deste curso de mestrado é:

- *Obter uma perspectiva actualizada da integração entre a perspectiva da Gestão e a área da Hotelaria e Turismo*
- *Reconhecer as questões prementes para empresas turísticas e para gestores profissionais ligados ao turismo e hotelaria*
- *Aprofundar capacidade crítica das situações como recurso para um trabalho de investigação*
- *Estimular o contacto entre mestrandos, profissionais e académicos ligados à área da Gestão turística e hoteleira;*
- *Fornecer um panorama dos problemas susceptíveis de serem estudados em projecto*
- *Melhorar a competência escrita através da produção de relatórios*

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

The purpose of this unit in this Masters Course is:

- *Obtain an updated perspective of integration between the perspective of management and are in the Hospitality and Tourism*
- *Recognizing the pressing issues for tourism businesses and professional managers linked to the tourism and hospitality*
- *To enhance capacity of critical situations as a resource for research work*
- *Encourage contact between masters, practitioners and academics linked to the area of tourism and hotel management;*
- *Provide an overview of which problems are studied in the project*
- *Improve writing skills by producing reports*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

Diversas sessões com oradores convidados que versam temáticas relacionadas com as diferentes matérias abordadas no mestrado

3.3.5. Syllabus:

Several sessions with guest speakers that deal with themes related to different matters dealt with in the Master

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

A assistência às palestras dadas por convidados que têm a oportunidade de partilhar a sua experiência, complementada pela produção de relatórios críticos e sintéticos, cumpre com os objectivos delineados

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

Attendance at lectures given by guests who have the opportunity to share their experience, complemented by the production of critical reports and synthetic, meets the objectives outlined

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Metodologias de ensino:

Sessões com oradores convidados, a partir das quais se elaboram relatórios críticos

Processo de Avaliação:

A avaliação contínua consiste em:

A avaliação contínua incidirá exclusivamente (100%) sobre os relatórios individuais referentes aos seminários apresentados.

Para ter aprovação em avaliação contínua o aluno deve entregar pelo menos 2 (dois) relatórios

A avaliação por exame consiste em:

Em caso de reprovação, haverá um exame escrito que versará as temáticas dos seminários e as posições discutidas

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodologies:

• Sessions with invited speakers from which to produce critical reports

Evaluation:

Evaluation throughout the semester:

Continuous assessment will focus exclusively (100%) over the individual reports relating to seminars presented.

To pass in continuous assessment students must deliver at least two (2) reports.

Exam Evaluation:

In case of failure, there will be a written examination which will address the themes of the seminar and discussed the positions.

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

Na base deste tipo de unidades está o reconhecimento da mais-valia trazida por profissionais da gestão turística e hoteleira, que diariamente tentam colocar em prática os princípios e perspectivas leccionados num curso de 2º ciclo.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

Attendance at lectures given by guests who have the opportunity to share their experience, complemented by the production of critical reports and synthetic, meets the objectives outlined.

3.3.9. Bibliografia principal:

A bibliografia será recomendada pelos oradores das diferentes sessões e versará as temáticas que irão abordar

Anexo IV - Seminários I / Seminars I**3.3.1. Unidade curricular:**

Seminários I / Seminars I

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Aurélia Maria da Silva Guerra Rodrigues de Almeida

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

Unidade curricular suportada em palestras de oradores convidados de reconhecido mérito nas diversas temáticas do mestrado.

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

O propósito desta unidade no âmbito deste curso de mestrado é:

•Obter uma perspectiva actualizada da integração entre a perspectiva da Gestão e a área da Hotelaria e

Turismo

- Reconhecer as questões prementes para empresas turísticas e para gestores profissionais ligados ao turismo e hotelaria
- Aprofundar capacidade crítica das situações como recurso para um trabalho de investigação
- Estimular o contacto entre mestrandos, profissionais e académicos ligados à área da Gestão turística e hoteleira;
- Fornecer um panorama dos problemas susceptíveis de serem estudados em projecto
- Melhorar a competência escrita através da produção de relatórios

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

The purpose of this unit in this Masters Course is:

- Obtain an updated perspective of integration between the perspective of management and are in the Hospitality and Tourism
- Recognizing the pressing issues for tourism businesses and professional managers linked to the tourism and hospitality
- To enhance capacity of critical situations as a resource for research work
- Encourage contact between masters, practitioners and academics linked to the area of tourism and hotel management;
- Provide an overview of which problems are studied in the project
- Improve writing skills by producing reports

3.3.5. Conteúdos programáticos:

Diversas sessões com oradores convidados que versam temáticas relacionadas com as diferentes matérias abordadas no mestrado

3.3.5. Syllabus:

Several sessions with guest speakers that deal with themes related to different matters dealt with in the Master.

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

A assistência às palestras dadas por convidados que têm a oportunidade de partilhar a sua experiência, complementada pela produção de relatórios críticos e sintéticos, cumpre com os objectivos delineados.

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

Attendance at lectures given by guests who have the opportunity to share their experience, complemented by the production of critical reports and synthetic, meets the objectives outlined.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Metodologias de ensino:

Sessões com oradores convidados, a partir das quais se elaboram relatórios críticos

Processo de Avaliação:

A avaliação contínua consiste em:

A avaliação contínua incidirá exclusivamente (100%) sobre os relatórios individuais referentes aos seminários apresentados.

Para ter aprovação em avaliação contínua o aluno deve entregar pelo menos 2 (dois) relatórios

A avaliação por exame consiste em:

Em caso de reprovação, haverá um exame escrito que versará as temáticas dos seminários e as posições discutidas

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodologies:

- Sessions with invited speakers from which to produce critical reports

Evaluation:

Evaluation throughout the semester:

Continuous assessment will focus exclusively (100%) over the individual reports relating to seminars presented.

To pass in continuous assessment students must deliver at least two (2) reports.

Exam Evaluation:

In case of failure, there will be a written examination which will address the themes of the seminar and discussed the positions.

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

Na base deste tipo de unidades está o reconhecimento da mais-valia trazida por profissionais da gestão turística e hoteleira, que diariamente tentam colocar em prática os princípios e perspectivas leccionados num curso de 2º ciclo.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

On the basis of such units is to recognize the added value brought by professional tourism and hotel management, who daily try to put into practice the principles and perspectives taught a course for 2nd cycle.

3.3.9. Bibliografia principal:

A bibliografia será recomendada pelos oradores das diferentes sessões e versará as temáticas que irão abordar

Anexo IV - Qualidade e Excelência na Hotelaria**3.3.1. Unidade curricular:**

Qualidade e Excelência na Hotelaria

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Anabela Clemente Elias Almeida

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

- a) Compreender e analisar a importância da Qualidade do Serviço ao nível da actividade Turística e Hoteleira.*
- b) Estudar as dimensões dos modelos de medição da qualidade para o desenvolvimento de processos contínuos de melhoramento do serviço hoteleiro.*
- c) Desenvolver critérios que permitam analisar e planificar as diversas decisões estratégicas e operacionais em função dos padrões de qualidade e desempenho operacional numa unidade hoteleira.*
- d) Entender as fases para a implementação de um sistema de qualidade.*
- e) Incentivar a pesquisa e o aprofundamento de estudos relacionados com a satisfação e com o deleite do consumidor, como ferramentas de optimização da gestão da qualidade dos serviços nas organizações turísticas e hoteleiras.*

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

- a) Comprehend and analyze the importance of the service quality management in the hotel tourism business.*
- b) Study the measuring models of quality to develop continuous processes of improvement in hotel service.*
- c) Develop criteria that will permit the analyses and strategic planning of quality patterns and decision making in the operations performance of a hotel.*
- d) Comprehend the phases of implementing a quality system.*
- e) Stimulate research in studies related with satisfaction and customer delight, as optimization tools of service quality management for the tourism and hotel organizations.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

- 1. Qualidade e as características do Serviço Turístico*
- 2. Modelos de Medição de Qualidade na Hotelaria*
- 3. Qualidade do Serviço como antecedente à Satisfação do Consumidor na Hotelaria*
- 4. Influência da Qualidade do Serviço Percebida na Fidelidade: Intenções e estratégias*
- 5. Sistema de Gestão da Qualidade nos alojamentos turísticos*
- 6. Serviço de Excelência na Hotelaria*

3.3.5. Syllabus:

- 1. Characteristics of service quality in tourism*
- 2. Quality measuring models in Hotel management*
- 3. Perceived service quality as an antecedent to customer satisfaction*
- 4. Perceived service quality and loyalty: Intentions and strategies*
- 5. Quality Management Systems in Hotels*
- 6. Excellence in Hotel Service*

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

- 1. Qualidade e as características do Serviço Turístico - objectivo a)*
- 2. Modelos de Medição de Qualidade na Hotelaria – objectivo b)*
- 3. Qualidade do Serviço como antecedente à Satisfação do Consumidor na Hotelaria – objectivo c)*
- 4. Influência da Qualidade do Serviço Percebida na Fidelidade: Intenções e comportamentos estratégicos – objectivo c)*
- 5. Sistema de Gestão da Qualidade nos alojamentos turísticos – objectivo d)*
- 6. Serviço de Excelência na Hotelaria – objectivo e)*

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

1. *Characteristics of service quality in tourism - objective a)*
2. *Quality measuring models in Hotel management - objective b)*
3. *Perceived service quality as an antecedent to customer satisfaction - objective c)*
4. *Perceived service quality and loyalty: Intentions and strategies - objective c)*
5. *Quality Management Systems in Hotels - objective d)*
6. *Excellence in Hotel Service - objective e)*

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Metodologias de ensino:

1. *O ensino será efectuado através de aulas teórico-práticas que irão introduzir ao aluno os conceitos essenciais da qualidade do serviço turístico.*
2. *Com o desenvolvimento dos conteúdos programáticos, pretende-se implementar a aprendizagem activa e colaborativa, entre docente e aluno.*
3. *A análise e debate de estudos de caso proporcionarão ao aluno a discussão crítica dos conhecimentos teóricos e práticos.*
4. *As aulas tutoriais permitirão a reflexão e discussão crítica dos temas de estudo e ainda através de seminários dirigidos a aspectos específicos que contarão com a participação activa do aluno.*

Processo de Avaliação: Nos termos do Regulamento de Formação Graduada e Pós-Graduada do IPL.

A avaliação contínua:

Componente teórica - Teste escrito (70%)

Componente teórico-prática – Trabalho prático (30%)

A avaliação por exame:

Componente teórica: prova escrita – 70%

Componente teórico-prática: entrega de trabalho prático escrito, individual (30%)

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

1. *Through theoretical-practical classes the student will be introduced to essential concepts related to service quality in tourism.*
2. *Development of the program contents, by implementing active and collaborative learning, between teacher and student.*
3. *The analysis and debate of case studies will proportionate to the student the ability to critically discuss theoretical and practical knowledge.*
4. *Tutoring classes with permit a reflection and critical discussion capacity of the issues studied and through seminars aimed at specific aspects, will count on an active participation of the student.*

Evaluation: In accordance with the Rules of graduation and post-graduation of IPL)

Evaluation throughout the semester:

Theoretical Component –Written test (70%)

Practical Component – Written paper (30%)

Exam Evaluation:

Theoretical Component – Written exam (70%)

Practical Component - Individual written paper (30%)

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

1. *O ensino será efectuado através de aulas teórico-práticas que irão introduzir ao aluno os conceitos essenciais da qualidade do serviço turístico – objectivo a)*
2. *Com o desenvolvimento dos conteúdos programáticos, pretende-se implementar a aprendizagem activa e colaborativa, entre docente e aluno - objectivos a) – e)*
3. *A análise e debate de estudos de caso proporcionarão ao aluno a discussão crítica dos conhecimentos teóricos e práticos - objectivos a) – e)*
4. *As aulas tutoriais permitirão a reflexão e discussão crítica dos temas de estudo e ainda através de seminários dirigidos a aspectos específicos que contarão com a participação activa do aluno objectivos a) – e)*
5. *Apoio da plataforma Moodle - objectivos a) – e)*

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

1. *Through theoretical-practical classes the student will be introduced to essential concepts related to service quality in tourism – objective a)*
2. *Development of the program contents, by implementing active and collaborative learning, between teacher and student - objectives a) – e)*
3. *The analysis and debate of case studies will proportionate to the student the ability to critically discuss theoretical and practical knowledge - objectives a) – e)*
4. *Tutoring classes with permit a reflection and critical discussion capacity of the issues studied and through seminars aimed at specific aspects, will count on an active participation of the student - objectives a) – e)*
5. *Support from Moodle platform - objectives a) – e)*

3.3.9. Bibliografia principal:

Camisón, C. (1996) "Total quality management in hospitality: an application of the EFQM model". Tourism Management, 17(3), pp. 191-201.

Fick, G. & Ritchie, J.R. (1991) "Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry". Journal of Travel

Research, Fall, pp. 2-9.

Gotzamani, K.D. & Tsiotras, G.D. (2002) "The true motivations behind ISO 9000 certification: Their effect on the overall certification benefits and long term contribution towards TQM". International Journal of Quality, 19(2), pp. 151-169.

Miranda, Francisco, J.G., Chamorro, Antonio, M. & Rubio, Sergio, L. (2007) Introducción a la Gestión de la Calidad. Delta Publicaciones, Madrid

Ribiero, D. (1999) "Total Quality Management. Applying the European Model to Spain's Urban Hotels". Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Feb, pp. 54-59.

Saleh, F. & Ryan, C. (1991) "Analysing Service Quality in the Hospitality Industry Using the SERVQUAL Model". The Service Industries Journal, 11(3), pp. 324-343

Anexo IV - Gestão de Projectos / Project Management

3.3.1. Unidade curricular:

Gestão de Projectos / Project Management

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Júlio Alberto Silva Coelho

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

a) Possuir uma visão geral dos princípios e práticas de gestão de projectos hoteleiros

b) Ser capaz de aplicar princípios e práticas da função de liderança no contexto de gestão de projectos hoteleiros.

c) Dominar alguns métodos e ferramentas que permitam o desenvolvimento de projectos hoteleiros.

O Estudante deve ser capaz de utilizar as ferramentas e dados disponíveis, no mundo prático e académico, para identificar os factores a utilizar nos diferentes modelos de desenvolvimento de projectos, e por consequência, ser capaz de elaborar um projecto turístico, quer em termos empresariais quer em termos mais sectoriais. Ao mesmo tempo deverá ser capaz de desenvolver um espírito crítico sobre os diferentes projectos apresentadas, numa perspectiva de consequências futuras, em termos de rentabilidade e sustentabilidade dos mesmos.

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

a) Have an overview of the principles and practices of project management hoteliers

b) Be able to apply principles and practices of the leadership function in the context of managing hotel projects.

c) Master some methods and tools that enable the development of hotel projects.

The student should be able to use tools and data available in the practical and academic world, to identify the factors to be used in different models of project development, and therefore be able to develop a tourism project, whether in business or on a more sectorial issue. At the same time should be able to develop a critical mind on the various projects presented with a view to future consequences in terms of profitability and sustainability of those projects.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1 Fundamentos e princípios da gestão de projectos

1.1 Fases fundamentais na gestão de um projecto

1.2 Caracterização dos projectos hoteleiros

2 Organização e liderança

2.1 O gestor do projecto

2.2 A equipa do projecto

3 Planeamento e controlo de um projecto hoteleiro

3.1 A relevância do planeamento

3.2 Importância da avaliação do risco

3.3 As fases do planeamento

3.4 As técnicas e métodos de planeamento

4 Legislação e financiamentos

5 Estudos de casos na hotelaria

3.3.5. Syllabus:

1 Fundamentals and principles of project management

1.1 Fundamental stages in management project

1.2 Characteristics of hotel projects

2 Organization and leadership

2.1 The Project Manager

2.2 The project team

- 3 *Planning and control of a hotel project*
- 3.1 *The importance of planning*
- 3.2 *Importance of risk assessment*
- 3.3 *The phases of planning*
- 3.4 *The techniques and methods of planning*
- 4 *Legislation and funding*
- 5 *Hotel project case-studies*

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

- 1.→ a)
- 2.→ a), b)
- 3.→ b), c)
- 4.→ c)
- 5.→ a), b), c)

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

- 1.→ a)
- 2.→ a), b)
- 3.→ b), c)
- 4.→ c)
- 5.→ a), b), c)

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1: Aulas teórico-práticas: apresentação de informação através do recurso a artigos e outras publicações científicas; apresentação de exemplos já desenvolvidos e apreciação crítica; apresentação de casos e análises por parte dos estudantes recorrendo à bibliografia indicada e outra; dinamização de debates e análises sobre casos apresentados; solicitação de elaboração de um projecto turístico (PT).

ME2: Orientação tutorial: acompanhamento dos trabalhos a desenvolver pelos estudantes

Nos termos do Regulamento de Formação Graduada e Pós-Graduada do IPL:

A avaliação contínua será classificada da seguinte forma: 60%, para os trabalhos a apresentar por escrito ou oralmente; 40%, para o projecto turístico a apresentar por escrito.

A avaliação por exame consiste em: a avaliação será efectuada através de exames nas épocas previstas e estabelecidas para o efeito e cada exame será cotado a 100% pelo seu próprio resultado.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

ME1: Theoretical and practice classes: presentation of information through the use of articles and other scientific publications and other needs; presentation of examples of projects already developed and critical appreciation to them; case preparation and analysis by students using the indicated bibliography and other of its own initiative; promotion of discussion and analysis; request preparation of a hotel project (HP).

ME2: Orientation tutorial: monitoring of the work to be undertaken by students, both in terms of group or individual, particularly in the preparation of the hotel project (HP).

Under Regulation Training Graduate and Post-Graduate IPL, ongoing evaluation will be classified as follows: Evaluation throughout the semester: 60% for works to be submitted in writing or orally; 40% for the hotel project to submit written.

The evaluation will be through exams at the time provided and established for this purpose and each will be quoted at 100% by their own result.

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

- ME1.→ a), b), c)*
- ME2.→ c)*

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

- ME1.→ a), b), c)*
- ME2.→ c)*

3.3.9. Bibliografia principal:

Bibliografia de base:

•Pereña, B. Jaime (1998). Direcção e gestão de projectos

Bibliografia complementar:

•Artigos científicos e outras obras a indicar pelo professor

Anexo IV - Direcção de Recursos Humanos / Human Resources Management

3.3.1. Unidade curricular:

Direcção de Recursos Humanos / Human Resources Management

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Pedro Jorge de Matos Gonçalves

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

- 1. Deter um conhecimento e compreensão global e aprofundada de todos os aspectos da Gestão de Recursos Humanos em contexto organizacional;*
- 2. Compreender o negócio e actuar como um parceiro que sabe acrescentar valor, ao alinhar as práticas de Gestão de Recursos Humanos com as necessidades estratégicas do negócio;*

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

- 1. Hold a comprehensive knowledge and understanding and depth of all aspects of Human Resources in an organizational context;*
- 2. Understand the business and act as a partner who knows add value by aligning the practices of Human Resource Management with the strategic needs of the business.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

- 1. A Função dos Recursos Humanos*
- 2. Gestão Estratégica de Recursos Humanos*
- 3. O Departamento de Recursos Humanos*
- 4. Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública*
- 5. Recursos Humanos no Contexto Internacional e Global*
- 6. A Cultura Organizacional e Gestão de Recursos Humanos*
- 7. Processos de Gestão de Recursos Humanos*
- 8. Atracção de Recursos Humanos para a Organização*
- 9. Desenvolvimento de Competências e Avaliação*
- 10. Fidelização de Recursos Humanos*

3.3.5. Syllabus:

- 1. The role of human resources*
- 2. Human resources strategic management*
- 3. Human resources department*
- 4. Human resource management in public administration*
- 5. Human resources international and global context*
- 6. The organizational culture and human resource management*
- 7. Process of human resource management*
- 8. Attraction of human resources organization*
- 9. Skills development and evaluation*
- 10. Fidelity human resources*

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

Em termos científicos o conceito de gestão de recursos humanos corrobora de um conjunto grande de abordagens que resultam na adopção de diferentes bases científicas e do tipo evidenciado de perspectivas: micro, meso ou macro, Ferris (et al.), 1995. O actual paradigma da gestão não vê os recursos financeiros, tecnológicos ou logísticos, como principais factores competitivos, mas sim as pessoas, pois quanto mais valorizadas estiverem em termos de competências estratégicas para garantir o sucesso da organização, motivadas e empenhadas nas actividades, objectivos e missões, maior será a taxa de produtividade. A organização dos conteúdos íntegra a gestão de recursos humanos: gestão estratégica; atracção de pessoas para a organização; investimento nos activos mais importantes da organização – as pessoas; fidelização das pessoas à organização.

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

In scientific terms the concept of human resource management supports a large set of approaches that result in the adoption of different scientific and evidenced the kind of perspectives: micro, meso or macro, Ferris (et al.), 1995. The current management paradigm does not see the financial, technological or logistical, as the main competitive factors, but the people, because the more they are valued in terms of strategic skills to ensure success of the organization, motivated and engaged in the activities, objectives and missions, the greater the rate of productivity. The organization of the contents of the full human resource management: strategic management; attracting people to the organization, investing in the organization's most important assets - the person, persons loyalty to the organization.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Metodologias de ensino:

Aulas teóricas – Análise e discussão interactiva dos conteúdos programáticos.

Aulas teórico-práticas – aplicação de conhecimentos teóricos e práticos, recolha de informação relevante,

desenvolvimento de capacidade crítica e autonomia.

Processo de Avaliação:

Trabalho escrito

Teste escrito

A avaliação contínua consiste em:

O regime de avaliação contínua será composto por dois momentos:

Realização de um trabalho escrito com uma ponderação para a nota final de 30%, a nota mínima é de 9,5 valores.

Realização de um teste escrito, com uma ponderação para a nota final de 70%, a nota mínima é de 9,5 valores.

A avaliação por exame consiste em:

Realização de um exame escrito, com a ponderação para a nota final de 70%. A nota mínima é de 9,5 valores.

Realização de um trabalho escrito a combinar com o docente, com a ponderação para a nota final de 30%.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodology:

Lectures - Analysis and interactive discussion of the syllabus.

Theoretical and practical - application of theoretical knowledge and practical collection of relevant information, development of critical capacity and autonomy.

Review Process:

Written work

Written test

Continuous assessment consists of:

The system of continuous assessment will consist of two phases:

Conducting a work written with a weighting towards the final grade of 30%, the minimum score is 9.5.

Realization of a written test, with a weighting towards the final grade of 70%, the minimum score is 9.5.

The assessment by examination consists of:

Realization of a written examination with a weighting towards the final grade of 70%. The minimum score is 9.5.

Realization of a written work to match the teacher with a weighting towards the final grade of 30%.

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

A abordagem teórica situa-se dentro da abordagem técnica (sistémica) da sociologia da gestão, da abordagem contingencial, pelo lado da teoria organizacional e da abordagem de Edgar Shein, pelo lado do comportamento organizacional.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

The theoretical approach lies in the technical approach (systemic) of the sociology of management, contingency approach, on the part of organizational theory and approach of Edgar Shein, by the side of organizational behavior.

3.3.9. Bibliografia principal:

ANSOFF, Igor – Administração Estratégica. São Paulo: Atlas, 1990.

ANGYRIS, Chris – Personality and Organization. NY: harper & Row, 1957.

CAETANO A.; VALA, J. (org) – Gestão de Recursos Humanos. Lisboa: RH, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto - Recursos Humanos - O Capital Humano das Organizações 9ª edição - Ed. Campus (2009).

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

Anexo IV - e-Business

3.3.1. Unidade curricular:

e-Business

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

João Emanuel Gonçalves S. Costa

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos:

a. Identificar os benefícios e-Marketing e e-Commerce na actividade hoteleira;

b. Saber como alcançar e fidelizar o cliente - Canais de Marketing e Gestão da Relação com o Cliente;

c. Evidenciar a importância dos dispositivos móveis no mercado hoteleiro;

Competências:

- Familiarizar e dominar conceitos relacionados com as novas tecnologias direccionados para a promoção e negócio;
- Conhecer algumas estratégias de comunicação e divulgação online;
- Dominar alguns mecanismos de produção de conteúdos;

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

Objectives:

- a. Identify the particularities of e-Marketing and e-commerce in hotel business;
- b. Knowing the achieve and customer loyalty - Customer Relationship Management;
- c. Highlight the importance of mobile devices in hotel management;

Skills and learning results:

- Familiarize and mastering related concepts to the new technologies targeted for Business and online promotion;
- Recognize different strategies for online communication and dissemination;
- Acquire skills of different mechanisms for content production;

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1Negócio e promoção online

1.1Introdução

1.2Técnicas de e-Marketing

1.3Benefícios do e-Marketing e e-Commerce na actividade hoteleira

1.4Modelos de negócio online na indústria hoteleira

1.5Novas tecnologias para o consumidor

2CRM – Customer Relationship Management

2.1Objectivos das campanhas de divulgação online

2.2Canais de Marketing

2.3Meios de comunicação e publicidade on-line

2.4Campanhas Virais

3Marketing Móvel

3.1Definição

3.2Limitações

3.3Pontos-chave para uma Estratégia de divulgação para dispositivos móveis

3.4Serviço de Mensagens Curtas (SMS- Short Message Service)

3.5Websites para dispositivos móveis

4Estudos de caso na Hotelaria

3.3.5. Syllabus:

1Business and online promotion

1.1Introduction

1.2Techniques of E-Marketing

1.3Advantages of e-Marketing and e-Commerce in hotel business

1.4Online Business models in the hotel industry

1.5New Technologies for customer

2Customer Relationship Management

2.1The goals of online Campaigns

2.2Different Marketing channels

2.3Online communications channels

2.4Viral marketing

3Mobile Marketing

3.1Concepts

3.2Weakness

3.3Key points for mobile marketing strategy

3.4SMS- Short Message Service

3.5Websites for mobile devices

4Case studies in Hotel management

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

1 - a.

2 - a., b.

3 - c.

4 - a., b., c.

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

- 1 - a.
- 2 - a., b.
- 3 - c.
- 4 - a., b., c.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

ME1 - Aulas teórico-práticas - Exposição interactiva dos conteúdos programáticos. Aplicação em laboratório de informática (realização de exercícios e recorrendo a casos de estudo); e-learning: recurso ao ensino à distância na apresentação de conteúdos e actividades;

ME2 - Orientação tutorial: acompanhamento dos alunos na utilização dos meios de comunicação síncronos e assíncronos.

Nos termos do Regulamento de Formação Graduada e Pós-Graduada do IPL:

A avaliação contínua será classificada da seguinte forma: 60% Componente Teórica/Prática – Teste individual escrito.; 40% Componente Prática – Trabalho prático acompanhado de um relatório e apresentação oral.

Nota mínima obrigatória de 9,5 valores em qualquer uma das componentes (teórica ou prática)

A avaliação por exame será classificada da seguinte forma:

60% Componente Teórica/Prática – Teste individual escrito; 40% Componente Prática – Trabalho prático acompanhado de um relatório e apresentação oral.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodologies:

ME1 - Interactive discussion with students about programmatic subjects.

ME2 - Application in Computers Lab.

Continuous Assessment:

60% Theoretical/Practical component - individual written test.

40% Practical Component - Practical Component with oral presentation.

Note:

Students who obtain a minimum score of 9.5 in any of the components, theoretical or practical, are exempted from the final exam.

Exam Assessment:

60% Theoretical/Practical component - individual written test, a minimum score of 9.5.

40% Practical Component - Practical Component with oral presentation, a minimum score of 9.5.

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

ME1 - a., b., c.

ME2 - a., b., c.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

ME1 - a., b., c.

ME2 - a., b., c.

3.3.9. Bibliografia principal:

Bibliografia de base:

•Chaffey, D., & Smith, P. (2008). e-Marketing e-excellence : Planning and optimizing your digital marketing (Third ed.): Elsevier.

•Information and Communication Technologies in Tourism (2008). Presented at the International Conference in Innsbruck, Austria.

•Chaffey, D. (2010). E-Business and E-Commerce Management: Strategy, Implementation and Practice (4th Edition).

Bibliografia complementar:

•Egger, R., & Buhalis, D. (2008). eTourism Case Studies : Management Marketing Issues (First ed.).

•Artigos científicos indicados pelo docente

Anexo IV - Gestão de Operações Hoteleiras / Hospitality Operations Management**3.3.1. Unidade curricular:**

Gestão de Operações Hoteleiras / Hospitality Operations Management

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Anabela Clemente Elias Almeida

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

Paulo Jorge Santos Almeida

3.3.4. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

- *Perceber e saber utilizar as principais técnicas de fixação dos preços de venda de quartos de modo a otimizar as receitas do alojamento.*
- *Entender e considerar o papel das novas tecnologia para o revenue management.*
- *Conhecer as principais tendências dos novos espaços de alojamento.*
- *Desenvolver capacidades e conhecimentos que permitam praticar uma gestão de comidas e bebidas inovadora e sustentável.*
- *Conhecer os novos modelos de gestão de comidas e bebidas na hotelaria e saber adequar os modelos às diferentes realidades.*
- *Perceber se o yield management tem aplicabilidade na gestão hoteleira e quais são as especificidades inerentes.*
- *Perceber e potenciar os eventos como determinante do aumento das taxas de ocupação e consumo.*

3.3.4. Objectives of the curricular unit and competences:

Understand and know the main techniques used for setting the selling prices of rooms in order to maximize revenues from the housing.

- *Understand and consider the role of new technology to revenue management.*
- *Understand the main trends of the new accommodation spaces.*
- *Develop skills and knowledge to pursue a food and beverage management and innovative development.*
- *Meet the new management of food and drinks in the hotel and learn to adapt the models to different realities.*
- *Understand the yield management is applicable to the hotel management and what are the inherent features.*
- *Understand and leverage the event as a determinant of increased occupancy rates and consumption.*

3.3.5. 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
- 2.4 Novos modelos de gestão (outsourcing, contratos de exploração, concessões, etc.)

3. Gestão e Coordenação de eventos na hotelaria

- 3.1 O coordenador de grupos/eventos
- 3.2 Organização e gestão dos diversos eventos
- 3.3 Gestão de recursos materiais e humanos
- 3.4 Outsourcing nos eventos

3.3.5. Syllabus:

1. Operations management in housing department

- 1.1 Revenue management
- 1.2 Yield Management
- 1.3 Human and material resources management
- 1.4 New trends in housing

2. Operations management in food and drink department

- 2.1 Food and beverages management and control
- 2.2 Cost control and Break event point
- 2.3 Human and material resources management
- 2.4 New business models (outsourcing, exploration agreements, concessions, etc.).

3. Events management in hospitality

- 3.1 The coordinator of groups / events
- 3.2 Various events organization and management
- 3.3 Human and material resources management
- 3.4 Outsourcing in the events

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

- *Perceber e saber utilizar as principais técnicas de fixação dos preços de venda de quartos de modo a otimizar as receitas do alojamento (ponto 1).*
- *Entender e considerar o papel das novas tecnologia para o revenue management (ponto 1).*
- *Conhecer as principais tendências dos novos espaços de alojamento (ponto 1).*
- *Desenvolver capacidades e conhecimentos que permitam praticar uma gestão de comidas e bebidas inovadoras e sustentável (ponto 2).*
- *Conhecer os novos modelos de gestão de comidas e bebidas na hotelaria e saber adequar os modelos às diferentes realidades (ponto 2).*
- *Perceber se o yield management tem aplicabilidade na gestão do alojamento e da restauração e quais são as*

especificidades inerentes (ponto 2).

•Perceber e potenciar os eventos como determinante do aumento das taxas de ocupação e consumo (ponto 3).

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

- Understand and know the main techniques used for setting the selling prices of rooms in order to maximize revenues from housing (item 1).*
- Understand and consider the role of new technology to revenue management (point 1).*
- Understand the main trends of the new accommodation spaces (1 point).*
- Develop skills and knowledge to pursue a food and beverage management and innovative development (paragraph 2).*
- Meet the new management of food and drinks in the hotel and find models to fit different situations (Section 2).*
- Understand the applicability of yield management is the management of the accommodation and catering, and what are the inherent features (Section 2).*
- Understand and leverage the event as a determinant of increased occupancy rates and consumption (Section 3).*

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Metodologias de ensino:

Aulas teórico-práticas: apresentação de informação através do recurso a artigos e outras publicações científicas e de outra natureza; apresentação de exemplos já desenvolvidos e apreciação crítica aos referidos; apresentação de casos e análises por parte dos estudantes recorrendo à bibliografia indicada e a outra da sua própria iniciativa; dinamização de debates e análises sobre casos apresentados; solicitação de elaboração de um projecto turíst.

Orientação tutorial: acompanhamento dos trabalhos a desenvolver pelos estudantes, quer em termos de grupo, quer individuais, em particular na fase de elaboração do trabalho prático.

Processo de Avaliação:

Avaliação Contínua consiste em: nos termos do Regulamento de Formação Graduada e Pós-Graduada do IPL.

- 60%, teste escrito*
- 40%, trabalho prático*

Avaliação por Exame consiste em:

- 60%, exame escrito*
- 40%, trabalho prático*

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Teaching methodology:

ME1: Lectures and practical classes, submission of information through the use of articles and other scientific publications and other needs, presentation of examples already developed to such criticism and appreciation, presentation and analysis of cases from the students indicated using the bibliography and other its own initiative; promotion of debate and analysis on the cases presented, request preparation of a tourism project.

ME2: Orientation tutorial: monitoring of the work to be undertaken by students, both in terms of group or individual, particularly in the preparation of practical work.

Review Process:

Evaluation throughout the semester: ...

(According to IPL's General Regulation)

- 60% written test*
- 40%, practical work*

Exam Evaluation:

- 60% written examination*
- 40%, practical work*

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

O recurso a estudo de casos práticos e a análises de artigos científicos nestas temáticas garante a aquisição das competências inerentes aos objectivos propostos.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's objectives.

The use of case studies and practical analysis of scientific articles in these areas ensures the acquisition of skills related to the objectives.

3.3.9. Bibliografia principal:

BARDI, J. A. (2003): "Front Office Hotel Management", John Wiley & Sons, Inc., 3.ª edição, EUA.

SLOAN, P., LEGRAND, W. e CHEN, J. S. (2009): "Sustainability in the Hospitality Industry Principles of Sustainable Operations", Elsevier

JONES, P. e LOCKWOOD, A. (1998): "Operations management research in the hospitality industry", International Journal of Hospitality Management, vol. 17, pp. 183-202.

LEE-ROSS, D. e JOHNS, N. (1997): "Yield management in hospitality SMEs", International Journal of Contemporary Hospitality Management, vol.9, n.º2, pp.66-69.

DONAGHY, K., MCMAHON-BEATTIE, U. e MCDOWELL, D. (1997): "Implementing yield management: lessons from the hotel sector" *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.9, n.º2, pp.50-54.
YEOMAN, I. e WATSON, S. (1997): "Yield management: a human activity system", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol.9, n.º2, pp.80-83.
WATT, David (2004) *Gestão de Eventos em Lazer/Turismo. Brasil, Bookman*

4. Descrição e fundamentação dos recursos docentes

4.1 Descrição e fundamentação dos recursos docentes

4.1.1. Fichas curriculares

Anexo V - Júlio Alberto Silva Coelho

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

Júlio Alberto Silva Coelho

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Júlia Fragoso da Fonseca

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

Júlia Fragoso da Fonseca

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Mário João Paulo de Jesus Carvalho

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

Mário João Paulo de Jesus Carvalho

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Pedro Jorge de Matos Gonçalves

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

Pedro Jorge de Matos Gonçalves

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Nuno Miguel Castanheira Almeida

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

Nuno Miguel Castanheira Almeida

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Conceição Ilda da Silva Gomes

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

Conceição Ilda da Silva Gomes

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Francisco Teixeira Pinto Dias**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Francisco Teixeira Pinto Dias

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Aurélia Maria da Silva Guerra Rodrigues de Almeida**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Aurélia Maria da Silva Guerra Rodrigues de Almeida

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Paulo Filipe de Almeida Cravo Lourenço**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Paulo Filipe de Almeida Cravo Lourenço

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Paulo Jorge Santos Almeida**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Paulo Jorge Santos Almeida

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo V - Anabela Clemente Elias Almeida**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Anabela Clemente Elias Almeida

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

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

Anexo V - João Emanuel Gonçalves Santos Costa

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):
João Emanuel Gonçalves Santos Costa

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

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

4.1.1.4. Categoria:
Equiparado a Assistente ou equivalente

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

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

4.1.2 Equipa docente do ciclo de estudos

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

Nome / Name	Grau / Degree	Área científica / Scientific Area	Regime de tempo / Employment link	Informação/ Information
Júlio Alberto Silva Coelho	Doutor	Marketing e Comércio Internacional	100	Ficha submetida
Júlia Fragoso da Fonseca	Doutor	Marketing e Comércio Internacional	100	Ficha submetida
Mário João Paulo de Jesus Carvalho	Doutor	Marketing e Comércio Internacional	100	Ficha submetida
Pedro Jorge de Matos Gonçalves	Doutor	Psicologia Social	100	Ficha submetida
Nuno Miguel Castanheira Almeida	Doutor	Gestão; Marketing; Estratégia	100	Ficha submetida
Conceição Ilda da Silva Gomes	Doutor	Contabilidade	100	Ficha submetida
Francisco Teixeira Pinto Dias	Doutor	Ciências do Turismo	100	Ficha submetida
Aurélia Maria da Silva Guerra Rodrigues de Almeida	Doutor	Marketing	100	Ficha submetida
Paulo Filipe de Almeida Cravo Lourenço	Doutor	Ciências da Comunicação – comunicação institucional e empresarial	100	Ficha submetida
Paulo Jorge Santos Almeida	Mestre	Gestão e Desenvolvimento em Turismo	100	Ficha submetida
Anabela Clemente Elias Almeida	Doutor	Marketing	100	Ficha submetida
João Emanuel Gonçalves Santos Costa	Doutor	Informática	100	Ficha submetida

<sem resposta>

4.2. Dados percentuais da equipa docente do ciclo de estudos

4.2.1. Percentagem dos docentes em tempo integral com uma ligação à instituição por um período superior a três anos
83

4.2.2. Percentagem dos docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano

8

4.2.3. Percentagem dos docentes do ciclo de estudos não doutorados com grau de mestre (pré-Bolonha)

8

4.3. Procedimento de avaliação do desempenho

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

Nos termos do definido pelos órgãos e regulamentos do IPL. O desempenho do corpo docente é um dos factores que pode influenciar de forma muito significativa o sucesso de um ciclo de estudos. Consequentemente, a equipa de coordenação de curso irá implementar processos de avaliação, tendo por base os resultados provenientes dos questionários de avaliação e as opiniões dos alunos junto da coordenação e equipas de apoio. Os questionários serão realizados por unidade curricular e logo após o término da mesma, permitindo obter resultados mais fidedignos.

Esta avaliação tem como objectivo fundamental fornecer um conjunto de informações, relativamente ao funcionamento do plano de estudos, garantindo que o serviço prestado seja de qualidade, rigor e excelência. Este tipo de procedimento irá igualmente permitir uma monitorização contínua e permanente do processo formativo, e, caso se justifique, fazer as devidas adaptações/ correcções.

Do questionário constarão os seguintes elementos de avaliação, respeitantes à unidade curricular e ao desempenho do docente:

- 1. Satisfação relativamente ao desempenho pedagógico do docente;*
- 2. Satisfação relativamente á estrutura das aulas – objectivos, conteúdos e conclusões;*
- 3. Adequação do volume de trabalho exigido;*
- 4. Adequação dos métodos de avaliação propostos;*
- 5. Articulação entre os programas (sem repetição de conteúdos);*
- 6. Benefícios dos métodos de avaliação contínua;*
- 7. Disponibilidade dos docentes para prestar apoio aos estudantes;*
- 8. Disponibilização por parte dos docentes de material de apoio às aulas;*
- 9. Benefícios das tutórias.*

Será também solicitado um relatório ao docente contendo a sua auto-avaliação, na perspectiva do processo de ensino-aprendizagem desenvolvido e sugestões para a sua melhoria. De referir que, para além do desempenho dos docentes, outros elementos serão avaliados neste processo, designadamente, os meios associados (salas de aulas, laboratórios e recursos existentes); o contributo ao nível das competências e dos conhecimentos; o interesse geral da unidade curricular. Constituindo o curso um ciclo de estudos de 2.º ciclo (mestrado), a dinâmica de actualização científica implicará o empenhamento dos docentes na produção científica e participação nas iniciativas da comunidade científica, através da publicação e da organização ou participação em eventos de carácter científico.

4.3. Academic staff performance evaluation procedures and measures for its permanent updating.

Under regulations set by IPL. The performance of the teachers is one of the factors that can influence very significantly the success of a course. Consequently, the coordination team will implement the evaluation of the course, based on the results from the evaluation questionnaires and students' opinions with the coordination and support teams. The questionnaires will be undertaken by course and after its completion, allowing for more reliable results.

This evaluation aims to provide a basic set of information in the operation of each curricular unit, ensuring that the service provided is of quality, accuracy and excellence.

This procedure will also allow a continuous and permanent monitoring of the training process and, if necessary, the appropriate adjustments / corrections.

The questionnaire will contain the following elements of assessment relating to the course and performance of the teachers:

- 1. Satisfaction with the teaching performance;*
- 2. Satisfaction with structured classes - objectives, content and conclusions;*
- 3. Adequacy of the amount of work required;*
- 4. Appropriateness of evaluation methods proposed;*
- 5. Articulation between programs (without repetition of content);*
- 6. Benefits of continuous evaluation methods;*
- 7. Availability of teachers to provide support to students;*
- 8. Availability of support material provided by the professors;*
- 9. Benefits of tutorials.*

Will also be requested a report containing the teaching self-assessment, in view of the teaching and learning developed and suggestions for improvement. It is noted that in addition to the performance of teachers, other elements will be evaluated in this process, including the associated media (classrooms, laboratories and resources), the contribution to the level of skills and knowledge and the general interest of course .

Constituting a 2nd cycle course (master), the dynamics of scientific update will require the commitment of teachers in the scientific literature and participation in the scientific community by publishing and organizing or participating in scientific events .

5. Descrição e fundamentação de outros recursos humanos e materiais

5.1. Pessoal não docente adstrito ao ciclo de estudos.

Em virtude da polivalência implementada nos múltiplos serviços, todos os funcionários relacionados com os cursos de Turismo/Hotelaria da ESTM, incluindo Serviços Académicos, Gabinete de Apoio à Coordenação, Recursos Humanos, Biblioteca, Serviços Financeiros, Serviços de Acção Social e Gabinete de Estágios, estão adstritos ao presente ciclo de estudos.

5.1. Non academic staff allocated to the study cycle.

Under implemented in multiple services versatility, all employees related courses ESTM tourism/Hotel, including Academic Services, support Coordination, human resources, Library, financial services, welfare services and traineeships, are attached to this course of study.

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

*3 Salas informática com 56 computadores
25 Salas aula com computador e video-projector
1 Sala prática alojamento(quarto, casa de banho e recepção)com computador e video-projector
1 Sala prática cozinha
1 Sala prática restaurante e bar
Anfiteatro
Auditório
Biblioteca com 16 computadores
Sala utilizadores com 30 computadores
Sala estudo com 24 computadores
2 Salas reuniões
Sala actos
6 Gabinetes investigação
22 Gabinetes docentes
Sala professores
Sala audiovisuais
Sala coordenação
Cantina e bar
2 Residências estudantes
Salas destinadas à associação estudantes
Reprografia
Salas serviços académicos,recursos humanos e contabilidade
Sala destinada aos serviços apoio social
Sala apoio informático
Gabinete estágio
Gabinete serviços apoio ao estudante(SAPE)com serviço apoio médico
Gabinete apoio à coordenação
Salas destinadas à direcção
Hotel-escola com 25 quartos duplos para aulas práticas com recepção,bar,cozinha,restaurante com 72 lugares e 2 salas de conferência*

5.2. Facilities allocated and/or used by the study cycle (teaching spaces, libraries, laboratories, computer rooms, etc.).

*3 computer rooms with 56 computers
25 Classrooms with computer and datashow
1 hotel practise room (bed room, bath room, reception) with computer and datashow
1 cookery practise room
1 restaurant and bar practise room
Lecture theatre
Auditorium
Library with 16 computers
Students' computer room with 30 computers
Study room with 24 computers
2 meeting rooms
Official room
6 research offices
22 teachers' offices
Teachers' room
Multimedia room
Coordination room*

Refectory and bar
2 Students' residence
Students' union rooms
Reprography
Academical services, human resources and
Accounting rooms
Social services room
Computers' assistance room
Placement room
Students' support room with medical care
Coordination support room
Board rooms
School-hotel with 25 double bedrooms for practise, with training reception, training bar, training kitchen,
training restaurant with 72 places and two conference rooms.

5.3. Indicação dos principais equipamentos e materiais afectos e/ou utilizados pelo ciclo de estudos (equipamentos didácticos e científicos, materiais e TICs).

Videoprojectores (25); Computadores (97); Computadores sala informática (56); Sala prática turismo (2 camas, recepção, banho); Anfiteatro (1); Auditório (1); Biblioteca com sistema B-On (1); Sala de estudo (1); Sala utilizadores informática (1); Gabinetes investigação (6); salas de aula (27); Sala de audiovisuais (1); Cantina e bar (1), Residência estudantes (2); Reprografia (1); Serviços acção social (1); Serviços apoio estudante (1); Gabinetes apoio - informática; cursos; estágios (3); Sala Coordenação de Cursos (1); Sistema acesso internet wireless; sistema operativo windows; Software Galileo; Software ArcGis 9.3; Microsoft office; Hotel Escola com 25 quartos, restaurante, bar e recepção de aplicação, e 2 salas de conferências.

5.3. Indication of the main equipments and materials allocated and/or used by the study cycle (didactic and scientific equipments and materials and ICTs).

Datashow (25); Computers (97); Computers room (56); Tourism practice Room (2 beds, desk, bathroom); Amphitheatre (1); Auditorium (1); Library with system b-On (1); Study room (1); Free access computer room (1); Research Offices (6); classrooms (27); Multimedia room (1); Canteen and bar (1), Students' residence (2); Reprographic (1); Social Services (1); Student support Services (1); Support services -Informatics; courses; internships (3); Course Coordination Room (1); Wireless internet access System; Windows operating system; Galileo Software; Software ArcGis 9.3; Microsoft office, Hotel School, with pedagogical restaurant, bar, reception and two conferences rooms.

6. Actividades de formação e investigação

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

Existe na ESTM, desde 2008, o Grupo de Investigação em Turismo (GITUR). O GITUR tem como objectivos promover a investigação, a divulgação científica, a formação permanente e a prestação de serviços em diversos domínios relacionados com o Turismo. Tal passa pelo desenvolvimento de linhas de investigação que desenvolvam e contribuam para um melhor entendimento dos principais conceitos associados ao sector turístico, assim como com as matérias de natureza prática que sejam contributos para a melhoria da performance dos diferentes agentes directamente envolvidos nas actividades turísticas. Os diferentes projectos tanto poderão ser da iniciativa dos próprios docentes como se procurará estimular a participação e colaboração de entidades externas no desenvolvimento de projectos associados às suas necessidades. O GITUR tem 2 livros, 3 artigos em revistas internacionais e 7 em revistas nacionais, 22 comunicações em reuniões científicas internacionais e 28 em congressos nacionais.

6.1. Research Centre(s) duly recognised in the main scientific area of the new study cycle and its mark.

Existing in ESTM, since 2008, the research group in tourism (GITUR). Research unit of the Polytechnic Institute of Leiria. The GITUR aims to promote scientific research, dissemination, training and the provision of services in various fields related to tourism. This is by developing lines of research to develop and contribute to a better understanding of key concepts associated with the tourism sector, as well as with the materials of a practical nature which are contributions to improving the performance of different actors directly involved in tourism activities. The different projects both may be teachers' own initiative as if seek stimulates participation and collaboration of external entities in developing projects associated with your needs. The GITUR has 2 books, 3 articles in international journals and 7 in national magazines, 22 communications international scientific meetings and 28 national conferences.

6.2. Indicação do número de publicações científicas da unidade orgânica, na área predominante do ciclo de estudos, em revistas internacionais com revisão por pares nos últimos três anos.

7

6.3. Lista dos principais projectos e/ou parcerias nacionais e internacionais em que se integram as actividades científicas, tecnológicas, culturais e artísticas desenvolvidas na área de ciclo de estudos.

Congresso Internacional de Turismo - Leiria e Oeste - IPL- encontrando em fase de preparação a 5ª edição.
 - *Observatório do Turismo do Oeste - IPL.*
 - *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation - IPL.*
 - *Estudo sobre Criação da Marca Nazaré-Financiamento: Câmara Municipal da Nazaré*
 - *Estudo sobre os Impactos Sócio-económicos da Marina de Peniche-Financiamento: Câmara Municipal de Peniche*
Parceiro do projecto: IPTM - Instituto Portuário e dos Transportes Marítimos do Centro
 - *Estudo sobre o Desenvolvimento Turístico de Pampilhosa da Serra-Financiamento: Câmara Municipal da Pampilhosa da Serra*
 - *Projecto o Turismo Gastronómico no Pólo Turístico do Oeste (GITUR)*

6.3. Indications of the main projects and/or national and international partnerships where the scientific, technological, cultural and artistic activities developed in the area of the study cycle are integrated.

International Congress of Tourism-Leiria and West-IPL
 -*Observatory of tourism West-IPL.*
 -*European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation-IPL.*
 -*Study on creation of Brand Nazaré-funding: Câmara Municipal da Nazaré*
 -*Study on the socio-economic Impacts of the Marina of Peniche-funding: Câmara Municipal de Peniche project partner: IPTM-Instituto Portuário e dos Transportes Marítimos centre-study on the development of tourism of Pampilhosa da Serra-funding: Câmara Municipal de Pampilhosa da Serra*
 -*Gastronomic Tourism in west Tourism Region (GITUR)*

7. Actividade de desenvolvimento tecnológico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada

7.1. Descreva estas actividades e se a sua oferta corresponde às necessidades do mercado, à missão e aos objectivos da instituição.

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar (ESTM) do Instituto Politécnico de Leiria (IPL) tem vindo a desenvolver vários cursos de licenciatura direccionados para o turismo. Com efeito, na ESTM são leccionados os cursos de licenciatura em “Gestão Turística e Hoteleira” (desde 1999/2000), “Turismo” (desde 2000/2001), “Marketing Turístico” (desde 2004/2005), “Restauração e Catering” (desde 2006/2007), “Animação Turística” (desde 2007/2008) e “Gestão do Lazer e Turismo de Negócios” (desde 2008/2009). A ESTM tem promovido programas e projectos de formação e/ou investigação de âmbito nacional e internacional que traduzem a capacidade de resposta por parte da instituição às necessidades formativas da comunidade, cursos de formação especializada, a profissionalização em serviço e a dinamização de mestrados em Associação (Universidade do Algarve, Instituto Politécnico da Guarda). Tem organizado diversos eventos e congresso internacionais em colaboração com os stakeholders regionais.

7.1. Describe these activities and if they correspond to market needs and to the mission and objectives of the institution.

The School of Tourism and Maritime Technology (ESTM) of the Polytechnic Institute of Leiria has developed several undergraduate courses in the field of tourism. In fact, in ESTM are thought undergraduate courses such as "Tourism and Hotel Management" (since 1999/2000), "Tourism" (since 2000/2001), "Tourism Marketing" (since 2004/2005), "Restaurant Industry and Catering" (since 2006/2007), "Tourism Recreation" (since 2007/2008) and "Leisure Management and Business Tourism" (since 2008/2009). The ESTM has promoted programs and training projects and / or research of national and international levels that reflect the responsiveness of the institution to the educational needs of the community, specialized training courses, the professional in service and promotion in Masters Association (Algarve University, Polytechnic Institute of Guarda). He has organized several events and international congresses in collaboration with the regional stakeholders.

8. Enquadramento na rede de formação nacional da área (ensino superior público)

8.1. Avaliação da empregabilidade dos graduados por este ciclo de estudos com base nos dados do MTSS.

A hoteleira é hoje uma área que necessita de quadros intermédios, tendo em conta os projectos de investimento em curso e a necessidade da requalificação dos seus quadros. Assim, achamos, e vamos fazer tudo através dos nossos contactos e serviços de apoio, para que os nossos novos mestres em Gestão e Direcção Hoteleira consigam integrar-se facilmente no mercado de trabalho e especificamente nas direcções

de departamentos ou até mesmo na direcção geral..

8.1. Evaluation of the graduates' employability based on MTSS data.

The hospitality is now an area in need of middle management, taking into account the investment projects in progress and the need to retrain their staff. Thus, we think, and we will do everything through our contacts and support services, so that our new masters students in hotel management are able to be seamlessly integrated into the labor market and specifically in the directions of departments or in general management..

8.2. Avaliação da capacidade de atrair estudantes baseada nos dados de acesso (DGES).

Não se aplica, curso do 2º ciclo.

8.2. Evaluation of the capacity to attract students based on access data (DGES).

Not applicable, 2nd cycle.

8.3. Lista de eventuais parcerias com outras instituições da região que leccionam ciclos de estudos similares.

A nível regional não existe nenhum mestrado em Gestão e Direcção Hoteleira.

8.3. List of eventual partnerships with other institutions in the region teaching similar study cycles.

The regional level there is no master's degree in Hotel Management.

9. Fundamentação do número total de ECTS do novo ciclo de estudos

9.1. Justificação do número total de unidades de crédito e da duração do ciclo de estudos com base no determinado nos artigos 8.º ou 9.º (1.º ciclo), 18.º (2.º ciclo), 19.º (mestrado integrado) e 31.º (3.º ciclo) do Decreto-Lei n.º 74/2006.

Ciclo de estudos com 120 ECTS com cerca de 4 semestres, cumprindo o n.º 1 do art.º 18.º do Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de Março.

Os créditos para os dois primeiros semestres, estão distribuídos de acordo com as áreas científicas, incluindo as horas de contacto, as horas para trabalhos de laboratório, tutorias, seminários e horas de estudo e avaliação. Incluem Unidades Curriculares de natureza obrigatória, equivalentes a 30 ECTS em cada semestre, 60 ECTS anuais, que correspondem a 1620 horas de trabalho.

No último ano correspondendo a dois semestres - 60 créditos ECTS (1620 horas de trabalho), será desenvolvido trabalho específico de preparação da dissertação de mestrado, desenvolvimento de um projecto ou um estágio em meio empresarial.

O trabalho científico, prático e/ou teórico-prático será consubstanciado num documento escrito, sujeito a avaliação oral pública, por um júri qualificado, cuja aprovação é obrigatória para a obtenção do grau.

9.1. Justification of the total number of credit units and of the duration of the study cycle, based on articles no.8 or 9 (1st cycle), 18 (2nd cycle), 19 (integrated master) and 31 (3rd cycle) of Decree-Law no. 74/2006.

Lifecycle studies with 120 ECTS with about 4 semesters, complying with paragraph 1 of article 18 of Decree-Law No 74/2006 of 24 March. Credits for the first two semesters, are distributed according to the scientific areas, including the contact hours, hours for lab work, tutorials, seminars and hours of study and evaluation. Include Curricular Units of a mandatory nature, the equivalent of 30 ECTS in each semester, 60 ECTS annual, which correspond to 1620 working hours. In the last year corresponding to two semesters-60 ECTS credits (1620 hours of work), specific work will be developed for the preparation of the dissertation, can also opt for the development project or a draft practical business environment. The scientific work, practical and theoretical-practical and/or will be embodied in a written document, subject to the oral assessment, by a public jury, whose approval is required for obtaining the degree.

9.2. Metodologia utilizada no cálculo dos créditos ECTS das unidades curriculares.

A atribuição de créditos é feita de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de Fevereiro. O artigo 5º, refere que o trabalho de um ano curricular realizado a tempo inteiro situa-se entre as 1500 e as 1680 horas e é cumprido num período de 36 a 40 semanas. O IPL aprovou o Regulamento de Aplicação do Sistema de Créditos Curriculares aos Cursos do Instituto Politécnico de Leiria, referindo, no artigo 4º, nos seus números 3 e 4 que "O número de créditos correspondentes ao trabalho de um ano curricular realizado a tempo inteiro é 60, de um semestre 30 e de um trimestre 20". "Neste pressuposto, um crédito corresponde a vinte e sete horas de trabalho do estudante."

No que se refere aos créditos ECTS atribuídos à Dissertação/Projecto tendo em conta a duração, objectivos e competências a adquirir, optou-se por um trabalho de projecto de investigação aplicada ou um trabalho em meio empresarial. Foram atribuídas a esta UC 1620 horas de trabalho totais, correspondendo a 60 ECTS.

9.2. Methodology used for the calculation of ECTS credits

The allocation of credits is made in accordance with Decree-Law No. 42/2005 of 22 February. Article 5 States that the work of a year curriculum held full-time lies between 1500 and 1680 hours and is fulfilled in a period of 36 to 40 weeks. The IPL has approved the regulation implementing the System of Credits Curricular courses of Polytechnic Institute of Leiria, referring in article 4, in their numbers 3 and 4 that "the number of credits corresponding to work one year curriculum held full-time is 60, one semester and a quarter 20". "In this assumption, one credit corresponds to twenty-seven hours of student work." Regards ECTS credits assigned to Dissertation/Draft taking into account the duration, objectives and competences to be acquired, we opted for a work of applied research project or a job in the business environment. Were assigned to this UC 1620 total work hours, equivalent to 60 ECTS.

9.3. Indicação da forma como os docentes e estudantes (caso se aplique) foram consultados sobre o método de cálculo das unidades de crédito.

O plano de estudos foi submetido à apreciação do Conselho Técnico-Científico (docentes) e Conselho Pedagógico (docentes e alunos) da ESTM. Todos estes órgãos concordaram com a distribuição dos ECTS.

9.3. Indication of the way the academic staff and students (if applicable) were consulted about the method for calculating the credit units.

The study plan was submitted to the Technical-Scientific (professors) and Pedagogic Council (professors and students) of ESTM. All those institutional structures have agreed to the allocation of ECTS.

10. Comparação com ciclos de estudos de referência no espaço europeu

10.1. Exemplos de ciclos de estudos existentes em instituições de referência do Espaço Europeu de Ensino Superior com a duração e estrutura semelhantes à proposta.

O estudo da hotelaria é hoje uma área muito desenvolvida na Europa, destacando-se especificamente no 2º ciclo as seguintes referências de França, Holanda, Suíça e Espanha:

Master in Hospitality Management

http://www.esc-larochelle.fr/pagesEditos.asp?IDPAGE=145&sX_Menu_selectedID=path_A83B363A

Master in Hospitality Management

<http://www.masterhospitalitymanagement.com>

Master in International Hospitality Management

<http://www.shms.com/academics/ma.html>

Master in Direccion y Gestion Turistica

http://www.eutdh.cat/articles-mostra-1991-esp-master_en_direccion_y_gestion_turistica_iup.htm

Master in International Hotel Management

<http://www.iede.edu/es/programas/master-oficial-en-direccion-y-gestion-hotelera>

Master Oficial en Direccion de Hoteles con Carácter

<http://www.iede.edu/es/programas/master-oficial-en-direccion-de-hoteles-con-caracter>

Master in international Hospitality Management

http://www.imi.luzern.com/eng_MBA.html

10.1. Examples of study cycles offered in reference institutions of the European Area of Higher Education with similar duration and structure to the proposed study cycle.

Study of hotel magement is now a very developed in Europe, highlighting specifically the 2nd cycle the following references fromFrance, Holland, Switzerland and Spain:

Master in Hospitality Management

http://www.esc-larochelle.fr/pagesEditos.asp?IDPAGE=145&sX_Menu_selectedID=path_A83B363A

Master in Hospitality Management

<http://www.masterhospitalitymanagement.com>

Master in International Hospitality Management

<http://www.shms.com/academics/ma.html>

Master in Direccion y Gestion Turistica

http://www.eutdh.cat/articles-mostra-1991-esp-master_en_direccion_y_gestion_turistica_iup.htm

Master in International Hotel Management

<http://www.iede.edu/es/programas/master-oficial-en-direccion-y-gestion-hotelera>

Master Oficial en Direccion de Hoteles con Carácter

<http://www.iede.edu/es/programas/master-oficial-en-direccion-de-hoteles-con-caracter>

Master in international Hospitality Management

http://www.imi.luzern.com/eng_MBA.html

10.2. Comparação com objectivos e competências de ciclos de estudos análogos existentes em instituições de referência do Espaço Europeu de Ensino Superior.

Nas formações acima mencionadas destacam-se:

- 1.A duração de 2 anos, correspondendo a 120 ECTS, decorrendo diferentes unidades curriculares no 1.º ano e uma dissertação/projecto no 2.º ano
- 2.A maior componente da área científica de Gestão e Administração, assegurada nesta proposta, por várias unidades curriculares: Gestão Financeira na Hotelaria, Qualidade e Excelência na Hotelaria, Direcção de Recursos Humanos, Gestão de Projectos e Gestão Estratégica
- 3.Uma forte perspectiva da Hotelaria e Restauração, assegurada nesta proposta, pelas unidades curriculares: Gestão de Operações Hoteleiras, Seminários I e Seminários II
- 4.A unidade curricular obrigatória relativa às metodologias de investigação
- 5.Finalmente, a presença de formação com vocação empreendedora, aqui vertida nas unidades curriculares Seminários I, Seminários II e Gestão de Projectos

10.2. Comparison with the objectives and competencies of similar study cycles offered in reference institutions of the European Area of Higher Education.

In the above mentioned courses there are:

- 1.The term of two years, corresponding to 120 ECTS, with different subjects on the 1st year and a dissertation / project in the 2nd year.
- 2.The largest component on the scientific area of Management and Administration provided in this proposal by several subjects: Hotel Financial Management, Hospitality Quality and Excellence, Human Resources Management, Project Management and Strategic Management
- 3.A strong component of hotels and catering, assured in this proposal by the subjects: Hospitality Operations Management, Seminars I and Seminars II
- 4.The compulsory course on research methodologies
- 5.Finally, the presence of training with entrepreneurial sense, through the subjects Seminars I, Seminars II, Project Management

11. Estágios e Períodos de Formação em Serviço

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

Anexo VI - Protocolos de Cooperação

Anexo VI - A ESTM disponibiliza um vasto conjunto de parceiros na área para efeitos de realização de estágios.

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:

A ESTM disponibiliza um vasto conjunto de parceiros na área para efeitos de realização de estágios.

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):

[11.1.2._Entidades Receptoras de Estágios.pdf](#)

Anexo VII. Mapas de distribuição de estudantes

11.2. Anexo VII. Mapas de distribuição de estudantes. Plano de distribuição dos estudantes pelos locais de estágio.(PDF, máx. 100kB)

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

[11.2._Potenciais Entidades Receptoras de Estágios.pdf](#)

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

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

Os estágios são uma opção dos alunos no 3º e 4º semestre. Os alunos que optarem pelos estágios terão um docente doutorado, como orientador, para efeitos de acompanhamento de estágio e realização do relatório de estágio. Estes podem ser efectuados junto dos nossos já parceiros de estágio ou noutras empresas a protocolar.

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

periods.

Internships are an option for students in 3rd and 4th semester. Students who opt for teaching internships have a doctorate, as a guide for monitoring purposes of internship and completion of the probation report. These can be made with our partners have internship or other companies to file.

11.4. Orientadores cooperantes

Anexo VIII. Normas para a avaliação e selecção dos elementos das instituições de estágio responsáveis por acompanhar os estudantes

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

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

<sem resposta>

Anexo IX. Orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço

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

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

<sem resposta>

12. Análise SWOT do novo ciclo de estudos

12.1. Apresentação dos pontos fortes.

- *Primeiro mestrado a abordar especificamente a temática da hotelaria em Portugal;*
- *Qualificação académica e experiência profissional do corpo docente;*
- *Qualidade das instalações pedagógicas;*
- *Possibilidade de os alunos acederem a apoios sociais;*
- *Existência de um grupo de investigação em turismo (GITUR) na ESTM que pode apoiar os docentes e os alunos do mestrado;*
- *Possibilidade dada aos alunos de no 3º e 4º semestre, optarem pelo desenvolvimento de um estágio profissional que os aproximará da vida activa;*
- *Participação regular dos alunos em Seminários e Congressos Internacionais, focando os conteúdos relacionados com o mestrado;*
- *Existência do hotel escola que permite a experiência com equipamento, serviço e práticas hoteleiras;*
- *Parcerias nacionais e internacionais já existentes com diversos agentes económicos.*
- *Corpo docente da ESTM com formação ao nível do doutoramento ou em fase de conclusão.*

12.1. Strengths.

- *First master in Portugal addressing the issue of hospitality;*
- *Qualification of the academic staff;*
- *Quality of the educational facilities;*
- *Social support available for students;*
- *Existence of a research group in tourism (GITUR) that can support teachers and also students of the master;*
- *Possibility given to the students in 3rd and 4th semester, for developing a research work or perform a professional that approach them of the working life;*
- *The school is in a coastal area and relatively close of protected areas, allowing the execution of field work and consolidation of the theoretical knowledge;*
- *Regular participation of students in seminars and international conferences, regarding related content to the master;*
- *The hotel-school that allows the training with equipment, service and hospitality practice;*
- *Already consolidated national and international partnerships.*
- *Most faculty ESTM trained to the level of PhD or nearing completion.*

12.2. Apresentação dos pontos fracos.

- *Localização geográfica da escola um pouco periférica;*
- *GITUR - grupo de investigação ainda recente e jovem não apresentando assim muitas publicações;*
- *Escola inserida numa comunidade pequena onde a cultura científica não está disponível à maioria dos cidadãos;*
- *Capacidade competitiva dos politécnicos face às universidades.*

12.2. Weaknesses.

- *Geographical location of the school rather peripheral;*
- *GITUR - research group still very young and did not present so many publications;*
- *School placed in a small community where the scientific culture is not available to most citizens;*
- *Ability to face competitive polytechnic universities.*

12.3. Apresentação das oportunidades criadas pela implementação.

- *Mestrado específico em Hotelaria;*
- *Crescente procura do 2º ciclo de estudos superiores;*
- *Captação de licenciados de outras instituições que pretendam aprofundar os seus conhecimentos nas áreas do mestrado;*
- *Captação de profissionais de hotelaria que pretendam renovar conhecimentos específicos;*
- *Existência de um crescente parque hoteleiro de hotéis 5* na região oeste, Hotel Marriot, Meridien, Hilton, Areias do Seixo, disponíveis para aceitar mestres e para formar os seus quadros.*
- *Parcerias implementadas e a implementar com os diversos agentes económicos da região.*

12.3. Opportunities.

- *Specific master in hotel management;*
- *Growing demand for the second cycle of higher education;*
- *Attract graduates from other institutions who wish to improve their knowledge in the areas of the master;*
- *Recruitment of hoteliers who wish to renew their expertise;*
- *Existence of a growing 5 stars hotels in west region, such as Marriot, Meridien, Hilton, Areias do Seixo, available to accept and masters students and to train their staff;*
- *Partnerships implemented and to implement with several economic agents in the region;*
- *Qualification of the tourism companies' human resources, operating in the western region that offers nature based tourism.*
- *Partnerships with the closer protected areas.*

12.4. Apresentação dos constrangimentos ao êxito da implementação.

- *Crise económica;*
- *Existência de formações ao nível do 2º ciclo na área do turismo;*
- *Percepção por alguns alunos de que o ensino superior politécnico é de menor qualidade que o universitário.*

12.4. Threats.

- *Economic crisis;*
- *Existence of other masters about tourism;*
- *Perception, by some students, that polytechnic education is of lower quality comparatively to the university education.*

12.5. CONCLUSÕES

Com a realização da análise SWOT apresentada, constata-se a existência, ao nível do ambiente interno, passível de controlo por parte do IPL-ESTM, de diversos pontos fortes susceptíveis de assegurar a qualidade e o sucesso do novo ciclo de estudos proposto, destacando-se em particular o pioneirismo ao nível da temática no 2º ciclo de estudos superiores em Portugal, a elevada qualificação do corpo docente e ainda de grande relevo, o suporte de um grupo de investigação na área do turismo (GITUR) que possui já alguma notoriedade. No que respeita aos pontos fracos, as poucas publicações, não comprometem o sucesso do mestrado proposto, pois a generalidade dos recursos utilizados ao nível da investigação, encontram-se hoje em dia acessíveis através da internet, sendo os alunos familiarizados com a utilização da B-On onde podem aceder aos recursos de referência em termos académicos. O facto de sermos um politécnico não pode ser um ponto fraco e tudo vamos fazer para mostrar aos alunos que isso sim, é um ponto forte. Ao nível da análise do ambiente externo, as oportunidades detectadas podem contribuir, se verificadas de facto, para uma procura sustentada do mestrado proposto, podendo o IPL-ESTM promover esforços para potenciar as mesmas, através de promoção e de celebração de parcerias. Finalmente, no que respeita aos constrangimentos, relativamente aos quais o IPL-ESTM não detém poder para os minimizar, espera-se que de forma alguma coloquem em causa o sucesso e aceitação do mestrado proposto.

Em suma, da análise SWOT realizada é passível de concluir-se que existem condições claras para que o funcionamento do mestrado em Gestão e Direcção Hoteleira decorra com sucesso.

12.5. CONCLUSIONS

With the presented SWOT analysis, become evident, that at the internal environment level, subject to control by IPL-ESTM of different strengths that can ensure the quality and success of the new master proposed. From

the strengths, stands particularly, the pioneering of the issue in the second cycle of higher studies in Portugal, the qualification of the academic staff and also, of great importance, the support by the research group in tourism (GITUR) that has already some notoriety.

Regarding the weaknesses, the few publications do not compromise the success of the proposed Masters, because the majority of resources used at the research level, are nowadays accessible by Internet, and the students are familiar with the use of B-On where they can access online to reference academic resources. The fact that we are a polytechnic can not be a weak point and we will do everything to show students that yes, it is a strong point. Regarding the external environment analysis, the identified opportunities can contribute, if verified, to a sustained demand for the proposed master. IPL-ESTM should develop efforts to empower the opportunities, through marketing promotion and partnering with organizations. About the constraints, for which the IPL-ESTM don't hold power to minimize them, it is expected that they don't commit the success of the master.

In summary, with the developed SWOT analysis we can conclude that there are clear conditions pointing the success of the proposed master in Hotel Management.