

NCE/11/01536 — Apresentação do pedido - Novo ciclo de estudos

Apresentação do pedido

Perguntas A1 a A4

A1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Universidade Do Algarve

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

Universidade Do Algarve

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

Escola Superior De Gestão, Hotelaria E Turismo (Faro)

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

Escola Superior De Gestão, Hotelaria E Turismo (Faro)

A3. Ciclo de estudos:

Direção e Gestão Hoteleira

A3. Study cycle:

Hospitality Management

A4. Grau:

Mestre

Perguntas A5 a A10

A5. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Hotelaria e Restauração

A5. Main scientific area of the study cycle:

Hotel and Catering

A6.1. Classificação da área principal do ciclo de estudos de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF).

811

A6.2. Classificação da área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.

340

A6.3. Classificação de outra área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.

<sem resposta>

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

120

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

2 anos Letivos

A8. Duration of the study cycle (art.º 3 DL-74/2006):

2 academic years

A9. Número de vagas proposto:

A10. Condições de acesso e ingresso:

- *Titulares de grau de licenciado, ou equivalente legal;*

- *Titulares de um grau académico superior estrangeiro conferido na sequência de um primeiro ciclo de estudos organizado de acordo com os princípios do Processo de Bolonha por um estado aderente a este Processo;*

- *Titulares de um grau académico superior estrangeiro que seja reconhecido como satisfazendo os objetivos do grau de licenciado pelo Conselho Técnico Científico da Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve;*

- *Detentores de um currículo escolar, científico ou profissional, que seja reconhecido como atestando capacidade para a realização deste ciclo de estudos pelo Conselho Técnico-Científico da Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve;*

O reconhecimento a que se referem as alíneas anteriores tem como efeito apenas o acesso ao Mestrado não conferindo, ao seu titular, a equivalência ou reconhecimento do grau de licenciado.

A10. Entry Requirements:

- *Holders of a Bachelor's degree, or legal equivalent;*

- *Holders of a foreign university degree conferred after a first cycle of studies which is organized according to the principles of the Bologna process by a signing State in this process;*

- *Holders of a foreign university degree which is recognized as meeting the objectives of a First Degree by the Scientific-Technical Council of the School of Management, Hospitality and Tourism of the University of the Algarve;*

- *Holders of a scientific or professional curriculum, which is recognized as attesting capacity to carry out this cycle of studies by the Scientific-Technical Council of the School of Management, Hospitality and Tourism of the University of the Algarve;*

The recognition referred to in the preceding paragraphs only applies to candidates applying to the Master; it does not confer equivalence or recognition of a First Degree in any other situation.

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):

Sim (por favor preencha a tabela seguinte 11.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras)

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/minor, or other forms of organization of alternative paths compatible with the structure of the study cycle (if applicable)

Ramos/Opções/... (se aplicável):

Ramo I – Hotelaria e função comercial

Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento

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

Branch I – Hotel business and marketing.

Branch II – Hospitality, entrepreneurship and investment projects

A12. Estrutura curricular**Anexo I - Ramo I – Hotelaria e função comercial****A12.1. Ciclo de Estudos:**

Direção e Gestão Hoteleira

A12.1. Study Cycle:

Hospitality Management

A12.2. Grau:

Mestre**A12.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Ramo I – Hotelaria e função comercial***A12.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***Branch I – Hotel business and marketing***A12.4. Áreas científicas e créditos que devem ser reunidos para a obtenção do grau / Scientific areas and credits that must be obtained for the awarding of the degree**

Área Científica / Scientific Area	Sigla / Acronym	ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS	ECTS Optativos* / Optional ECTS*
CIENCIAS EMPRESARIAIS/BUSINESS SCIENCES	CE	10	0
CIENCIAS INFORMÁTICAS/COMPUTER SCIENCES	CI	10	0
CIÊNCIAS EMPRESARIAIS E HOTELARIA E RESTAURAÇÃO/BUSINESS SCIENCES AND HOTEL AND CATERING	CE e HR	0	60
CIÊNCIAS SOCIAIS E DO COMPORTAMENTO/SOCIAL AND BEHAVIOURAL SCIENCES	CSC	5	0
DIREITO/LAW	D	5	0
ECONOMIA/ECONOMICS	EC	5	0
HOTELARIA E RESTAURAÇÃO/HOTEL AND CATERING	HR	15	0
MARKETING E PUBLICIDADE/MARKETING AND ADVERTISING	MKT	5	0
MARKETING E PUBLICIDADE e CIENCIAS INFORMÁTICAS/MARKETING AND ADVERTISING AND COMPUTER SCIENCES	MKT e CI	5	0
(9 Items)		60	60

Anexo I - Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento**A12.1. Ciclo de Estudos:***Direção e Gestão Hoteleira***A12.1. Study Cycle:***Hospitality Management***A12.2. Grau:***Mestre***A12.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento***A12.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***Branch II – Hospitality, entrepreneurship and investment projects***A12.4. Áreas científicas e créditos que devem ser reunidos para a obtenção do grau / Scientific areas and credits that must be obtained for the awarding of the degree**

Área Científica / Scientific Area	Sigla / Acronym	ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS	ECTS Optativos* / Optional ECTS*
CIENCIAS EMPRESARIAIS/BUSINESS SCIENCES	CE	15	0
CIENCIAS INFORMÁTICAS/COMPUTER SCIENCES	CI	5	0
CIÊNCIAS SOCIAIS E DO COMPORTAMENTO/SOCIAL AND BEHAVIOURAL SCIENCES	CSC	5	0
CONTABILIDADE E FISCALIDADE/ACCOUNTING AND TAX LAW	CF	5	0
DIREITO/LAW	D	5	0
ECONOMIA/ECONOMICS	EC	5	0
HOTELARIA E RESTAURAÇÃO/HOTEL AND CATERING	HR	15	0
MARKETING E PUBLICIDADE/MARKETING AND ADVERTISING	MKT	5	0
CIÊNCIAS EMPRESARIAIS E HOTELARIA E RESTAURAÇÃO/BUSINESS SCIENCES AND HOTEL AND CATERING	CE e HR	0	60
(9 Items)		60	60

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 de Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira está organizado em dois anos.

O primeiro ano está organizado em unidades curriculares tendencialmente lecionadas sequencialmente - é o curso de especialização em Direção e Gestão Hoteleira e confere do direito a diploma conforme o artigo 39º nº 1, alínea b), e nº 2 do mesmo artigo do Decreto-Lei nº 74/2006, de 24 de Março.

No 2º ano, o formando poderá concluir a obtenção do grau de mestre através de três percursos opcionais:

- Opção A: realização de um Estágio (45 ECTS) e de um Relatório Final (15 ECTS);*
- Opção B: realização de uma Dissertação (60 ECTS),*
- Opção C: realização de um Trabalho de Projeto (60 ECTS).*

A14. Observations:

The Masters is organized into two academic years.

The first year is organized into modules to be taught sequentially- it is the Specialization Course and confers the right to a certificate according to Portuguese Law, article 39 paragraph 1, b), and paragraph 2 of the same article, Decree-Law No. 74/2006 of March 24.

In the second year, students may complete their master's degree through three optional courses:

- Option A: Internship (45 ECTS) and submission of a Final Report (15 ECTS);*
- Option B: Dissertation (60 ECTS)*
- Option C: Written Project (60 ECTS).*

Instrução do pedido

1. Formalização do pedido

1.1. Deliberações

Anexo II - Conselho Técnico-Científico

1.1.1. Órgão ouvido:

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._CTC ESGHT Mest Dir Gest Hoteleira.pdf](#)

Anexo II - Conselho Pedagógico

1.1.1. Órgão ouvido:

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._CP ESGHT Mest Dir Gest Hoteleira.pdf](#)

Anexo II - Senado Académico

1.1.1. Órgão ouvido:

Senado Académico

1.1.2. Cópia de acta (ou extrato de acta) ou deliberação deste órgão assinada e datada (PDF, máx. 100kB):

[1.1.2._Delib Sen Mest Dir Gest Hoteleira.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.

Francisco Manuel Dionísio Serra/Cláudia Helena Nunes Henriques

2. Plano de estudos**Anexo III - Ramo I – Hotelaria e função comercial - 1º Ano/1º semestre****2.1. Ciclo de Estudos:**

Direção e Gestão Hoteleira

2.1. Study Cycle:

Hospitality Management

2.2. Grau:

Mestre

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

Ramo I – Hotelaria e função comercial

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

Branch I – Hotel business and Marketing

2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:

1º Ano/1º semestre

2.4. Curricular year/semester/trimester:

1st year/1st 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 (5)	Observações / Observations (5)
GESTÃO ESTRATÉGICA/STRATEGIC MANAGEMENT	CE	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO AVANÇADA DE ALOJAMENTO /ADVANCED MANAGEMENT OF LODGING	HR	S	140	TP30 (OT5)	5	
LIDERANÇA E GESTÃO DO CAPITAL HUMANO/LEADERSHIP AND HUMAN CAPITAL MANAGEMENT	CSC	S	140	TP30 (OT5)	5	
ESTRATÉGIAS DE MARKETING APLICADAS ÀS EMPRESAS DE SERVIÇOS/MARKETING STRATEGIES APPLIED TO SERVICE COMPANIES	MKT	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO AVANÇADA DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDA/ADVANCED MANAGEMENT OF FOOD & BEVERAGE	HR	S	140	TP30 (OT5)	5	
LEGISLAÇÃO E FISCALIDADE COM APLICAÇÃO À HOTELARIA/HOSPITALITY LEGISLATION AND TAX LAW	D	S	140	TP30 (OT5)	5	

(6 Items)

Anexo III - Ramo I – Hotelaria e função comercial - 1º Ano/2º semestre**2.1. Ciclo de Estudos:**

Direção e Gestão Hoteleira

2.1. Study Cycle:

Hospitality Management

2.2. Grau:

Mestre

2.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)*Ramo I – Hotelaria e função comercial***2.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***Branch I – Hotel business and Marketing***2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***1º Ano/2º semestre***2.4. Curricular year/semester/trimester:***1st year/2nd 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 (5)	Observações / Observations (5)
TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO/TECHNOLOGIES AND INFORMATION SYSTEMS	CI	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO DA MANUTENÇÃO E SEGURANÇA EM HOTELARIA/MAINTENANCE MANAGEMENT	HR	S	140	TP30 (OT5)	5	
PLANEAMENTO, GESTÃO E FINANCIAMENTO EM TURISMO/PLANNING, MANAGEMENT AND FINANCING IN TOURISM	EC	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO DE RECEITA (REVENUE MANAGEMENT EM HOTELARIA)/REVENUE MANAGEMENT (REVENUE MANAGEMENT IN HOSPITALITY)	CE	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO DA INOVAÇÃO E NEGÓCIO DIGITAL/INNOVATION MANAGEMENT AND DIGITAL BUSINESS	CI	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO DA RELAÇÃO COM O CLIENTE – CRM/CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT-CRM	MKT e CI	S	140	TP30 (OT5)	5	

(6 Items)

Anexo III - Ramo I – Hotelaria e função comercial - 2º ano / 1º e 2º semestres**2.1. Ciclo de Estudos:***Direção e Gestão Hoteleira***2.1. Study Cycle:***Hospitality Management***2.2. Grau:***Mestre***2.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Ramo I – Hotelaria e função comercial***2.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***Branch I – Hotel business and Marketing***2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***2º ano / 1º e 2º semestres***2.4. Curricular year/semester/trimester:***2nd year / 1st and 2nd semesters***2.5. Plano de Estudos / Study plan**

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

Curricular Units	Scientific Area (1)	Duration (2)	Working Hours (3)	Contact Hours (4)	Observations (5)
Estágio/Internship	CE e HR	A	1260	OT 20	45 Optativa
Relatório/Report	CE e HR	A	420	OT 10	15 Optativa
Dissertação/Dissertation	CE e HR	A	1680	0	60 Optativa
Trabalho de Projeto/Written Project	CE e HR	A	1680	0	60 Optativa

(4 Items)

Anexo III - Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento - 1º Ano/1º semestre

2.1. Ciclo de Estudos:

Direção e Gestão Hoteleira

2.1. Study Cycle:

Hospitality Management

2.2. Grau:

Mestre

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

Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento

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

Branch II – Hospitality, entrepreneurship and investment projects

2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:

1º Ano/1º semestre

2.4. Curricular year/semester/trimester:

1st year/1st 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)
GESTÃO ESTRATÉGICA/STRATEGIC MANAGEMENT	CE	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO AVANÇADA DE ALOJAMENTO/ADVANCED MANAGEMENT OF LODGING	HR	S	140	TP30 (OT5)	5	
LIDERANÇA E GESTÃO DO CAPITAL HUMANO/LEADERSHIP AND HUMAN CAPITAL MANAGEMENT	CSC	S	140	TP30 (OT5)	5	
ESTRATÉGIAS DE MARKETING APLICADAS ÀS EMPRESAS DE SERVIÇOS/MARKETING STRATEGIES APPLIED TO SERVICE COMPANIES	MKT	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO AVANÇADA DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS/ADVANCED MANAGEMENT OF FOOD & BEVERAGE	HR	S	140	TP30 (OT5)	5	
LEGISLAÇÃO E FISCALIDADE COM APLICAÇÃO À HOTELARIA/HOSPITALITY LEGISLATION AND TAX LAW	D	S	140	TP30 (OT5)	5	

(6 Items)

Anexo III - Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento - 1º Ano/2º semestre

2.1. Ciclo de Estudos:

Direção e Gestão Hoteleira

2.1. Study Cycle:

Hospitality Management

2.2. Grau:

Mestre**2.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento***2.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***Branch II – Hospitality, entrepreneurship and investment projects***2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***1º Ano/2º semestre***2.4. Curricular year/semester/trimester:***1st year/2nd 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 / Observations (5)	Observações / Observations
TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO/TECHNOLOGIES AND INFORMATION SYSTEMS	CI	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO DA MANUTENÇÃO E SEGURANÇA EM HOTELARIA/MAINTENANCE MANAGEMENT	HR	S	140	TP30 (OT5)	5	
PLANEAMENTO, GESTÃO E FINANCIAMENTO EM TURISMO/PLANNING, MANAGEMENT AND FINANCING IN TOURISM	EC	S	140	TP30 (OT5)	5	
EMPREENDEDORISMO E ANÁLISE DE PROJETOS DE INVESTIMENTO TURÍSTICO/ENTREPRENEURSHIP AND TOURISM INVESTMENT PROJECT ANALYSIS	CE	S	140	TP30 (OT5)	5	
GESTÃO FINANCEIRA AVANÇADA NA EMPRESA HOTELEIRA/ADVANCED FINANCIAL MANAGEMENT IN HOSPITALITY	CE	S	140	TP30 (OT5)	5	
CONTABILIDADE APLICADA À HOTELARIA/ACCOUNTING APPLIED TO HOSPITALITY	CF	S	140	TP30 (OT5)	5	

(6 Items)

Anexo III - Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento - 2º ano / 1º e 2º semestres**2.1. Ciclo de Estudos:***Direção e Gestão Hoteleira***2.1. Study Cycle:***Hospitality Management***2.2. Grau:***Mestre***2.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Ramo II – Hotelaria, empreendedorismo e projetos de investimento***2.3. Branches, options, profiles, major/minor, or other forms (if applicable)***Branch II – Hospitality, entrepreneurship and investment projects***2.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***2º ano / 1º e 2º semestres***2.4. Curricular year/semester/trimester:***2nd year / 1st and 2nd semesters***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)
Estágio/Internship	CE e HR	A	1260	OT 20	45	Optativa
Relatório/Report	CE e HR	A	420	OT 10	15	Optativa
Dissertação/Dissertation	CE e HR	A	1680	0	60	Optativa
Trabalho de Projeto/Written Project (4 Items)	CE e HR	A	1680	0	60	Optativa

3. Descrição e fundamentação dos objectivos

3.1. Dos objectivos do ciclo de estudos

3.1.1. Objectivos gerais do ciclo de estudos.

Sendo Portugal um país fund.recetor de turismo, acentua a importância das emp.de produção, onde se distinguem a hotelaria e restauração. No que tange à hotelaria, dados do INE (2011), evidenciam, de 2009 para 2010, um cresc. no n.º de estab.hoteleiros, e nomeadamente no n.º de hotéis (13,2%). Estando a hotelaria em cresc. e sendo trabalho-intensiva, apela à qualificação dos seus profissionais. Neste contexto, o presente CE, tendo como ref.ª a val. cap.académicas e a ênfase no des.pessoal e prof.dos alunos, tem como objetivos: Desenvolver competências científicas e técnicas no domínio da gestão hoteleira fundamentais a um desempenho prof.criativo e inovador; Dotar os alunos de competências, comportamentos e técnicas que lhes permitam gerir, de forma integrada, as ativ.no domínio do turismo, como a gestão hoteleira; Contribuir para o exercício de funções de diretor/gestor de topo, a nível de gestão de ops, gest.financ., gest.RH, comerc.prod.tur. e dos ser.prestados por um hotel, etc

3.1.1. Study cycle's generic objectives.

This cycle of education, focusing on the promotion of academic capabilities and emphasising the personal and professional development of students, has the following objectives:

- *To develop technical and scientific skills in the field of hotel management, which are paramount to a creative and innovative professional performance*
- *To provide students with the skills, behaviour and techniques that will enable them to manage the activities in the field of tourism, such as hotel management in an integrated manner*
- *To contribute to a satisfactory performance as top Manager/Director, in the fields of operations management, financial management, human resources management, marketing of tourism products and services provided by a hotel, etc.*

3.1.2. Objectivos de aprendizagem.

O Mestrado em Direcção e Gestão Hoteleira, em termos de objectivos de aprendizagem, visa que os estudantes:

- *Desenvolvam conhecimentos científicos, técnicos, criativos e de inovação*
- *Melhorem as suas relações pessoais, interpessoais e profissionais*
- *Desenvolvam capacidades de liderança e empreendedorismo no domínio da hotelaria*
- *Obtenham maior sensibilidade para a ética e responsabilidade social*
- *Estejam aptos para fazer a gestão do processo de produção (ex. confeção alimentar, programas turísticos) e/ou de prestação do serviço (alojamento, mesa e bar)*
- *Desenvolvam capacidades de análise de projetos de investimento associados à hotelaria e se sejam mais empreendedores*
- *Obtenham conhecimentos nos domínios da gestão financeira, gestão de recursos humanos e comportamento organizacional*
- *Analistem criticamente estudos de caso*

3.1.2. Intended learning outcomes.

The master's degree in Hospitality Management, in terms of learning objectives, aims that students:

- *Develop scientific, technical, creative and innovative knowledge*
- *Improve their personal, interpersonal and professional relationships*
- *Develop leadership skills and entrepreneurship in the field of hospitality*
- *Gain greater sensitivity in ethical and social responsibility*
- *Be able to manage of the production process (e.g. food making, tour programs) and/or provision of the service (accommodation, table and bar)*
- *Develop skills for the analysis of investment projects associated with hospitality and be more enterprising*
- *Gain knowledge in the fields of financial management, human resources management and organizational behaviour*
- *Critically analyse case studies*

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

Os objetivos do presente mestrado contextualizam-se no âmbito da missão e estratégia da Universidade do Algarve, que contempla o Turismo como um dos seus eixos de desenvolvimento.

Os objetivos deste 2º ciclo de estudos são coerentes com a estratégia da instituição nos seguintes aspetos:

- *Contextualiza-se numa sequência formativa ao 1º ciclo em Gestão Hoteleira, ministrado pela Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve*

- *Constitui um alicerce que fundamenta a possibilidade de articulação, no domínio das Ciências Empresariais, entre o 1º ciclo e os Programas de Doutoramento da Universidade, no domínio do turismo e gestão*
- *Possibilita a afirmação regional, nacional e internacional da Universidade do Algarve ao nível do ensino e da investigação no domínio do Turismo e Gestão, com ênfase na Gestão Hoteleira*
- *Contribui para a valorização dos recursos humanos associados à principal atividade económica do Algarve: o Turismo em geral, e a Hotelaria, em particular.*

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

The goals of this Master's degree are contextualized within the mission and strategy of the University of Algarve, which has tourism as one of its axes of development.

The objectives of this 2nd studies' cycle are consistent with the strategy of the institution in the following points:

- *It consists of the educational sequence of the 1st cycle degree in Hotel Management, taught in Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve*
- *It articulates the 1st cycle and doctoral programs of the University in the field of Business Sciences, particularly Tourism and Management*
- *It enables regional, national and international consolidation of the University of the Algarve in education and research, especially in the field of Tourism and Management, with emphasis on Hotel Management*
- *It contributes to the development of human resources associated with the main economic activity of the Algarve, which is tourism in general and hotel industry in particular.*

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

3.2.1. Projecto educativo, científico e cultural da instituição.

O presente mestrado ao fomentar o desenvolvimento de conhecimentos e investigação no domínio da Gestão Hoteleira integra-se na Missão da Universidade do Algarve, tal como definida no art. 2.º dos seus Estatutos: "A Universidade do Algarve é um centro de criação, transmissão e difusão da cultura e do conhecimento humanístico, artístico, científico e tecnológico, contribuindo para a promoção cultural e científica da sociedade, com vista a melhorar a sua capacidade de antecipação e resposta às alterações sociais, científicas e tecnológicas, para o desenvolvimento das comunidades, em particular da região do Algarve, para a coesão social, promovendo e consolidando os valores da liberdade e da cidadania".

Paralelamente, se se considerar o Plano Estratégico da Universidade do Algarve (2010-2013) e nomeadamente os seus Eixos de Desenvolvimento, o mestrado em Direção e Gestão Hoteleira (MDGH) pode contribuir para a concretização dos desígnios de "Ensino", "Investigação" e "Transferência" (potenciar a transferência dos resultados da investigação e promover a multiplicação de novas iniciativas empresariais), de aproximação/integração com a "Comunidade" (aprofundar as relações institucionais destinadas a qualificar as atividades e os agentes regionais e locais).

Uma vez que este mestrado se associa privilegiadamente à indústria hoteleira, cuja importância é determinante para a região do Algarve, ele inscreve-se em dinâmicas de desenvolvimento, entre as quais se salienta a de "valorização regional", ou seja, "ampliação e diversificação da oferta formativa". A oferta de formação deverá ser estabelecida em articulação com as necessidades da região, as quais poderão impor um ajustamento na oferta formativa bem como a manutenção das linhas de investigação com uma concentração em duas ou três áreas científicas com reflexos em setores com expressão na região.

Nas linhas Estratégicas de Desenvolvimento, para o subsistema politécnico, o Plano Estratégico da Universidade destaca ainda na "linha 1" a necessidade de "Reforço da oferta de 1º e 2º ciclos com carácter profissionalizante" explicitando que "os 2ºs ciclos (mestrados) deverão permitir uma especialização das respetivas formações, dando continuidade ao período inicial do ensino superior". Ora, cabe referir que o Mestrado (MDGH) pode resultar como sequência gradativa de um primeiro ciclo, onde consta uma Licenciatura em Gestão Hoteleira que por sua vez já é reconhecida pelo estabelecimento de uma multiplicidade de contactos com o tecido empresarial regional, nacional e internacional.

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

This master's degree fosters the development of knowledge and research in the field of Hotel Management and therefore integrates the mission of the University of the Algarve, as defined in article nr. 2 of its statutes: "the University of the Algarve is a center of creation, transmission and dissemination of culture and humanistic, artistic, scientific and technological knowledge, which contributes to the cultural and scientific promotion of society, aims at improving its capacity to anticipate and respond to social, scientific and technological changes, contributes to develop communities, particularly that of the Algarve, maintains social cohesion, by promoting and consolidating the values of freedom and citizenship".

Simultaneously, taking the strategic plan of the University of the Algarve into consideration (2010-2013) and in particular their axes of development, the Master's degree in Hospitality Management can help to achieve the purpose of "Education", "Research" and "Transfer" (maximising the transfer of research results and promoting the proliferation of new business initiatives), of approach/integration with the "Community" (deepening institutional relations, whose role is to qualify the activities and regional and local actors).

As this Master's degree is deeply associated mainly with the hospitality industry, whose importance is decisive for the region of Algarve, it is a part of the development dynamics, among which "regional development" can be stressed, i.e. "expansion and diversification of the educational offer". The latter should be established in conjunction with the

region's needs, which may require an adjustment in the educational offer as well as the maintenance of the lines of research with a concentration in two or three scientific areas with reflexes in sectors with expression in the region.

In the strategic lines of development for the Polytechnic subsystem, the University's strategic plan highlights still on "line 1" the need to "reinforce the educational offer of 1st and 2nd cycles with vocational character" explaining that "the 2nd cycles (Masters) should allow a specialization following the 1st cycle degree, giving continuity to the initial period of higher education". It should be noted that the Master's degree can result as the follow-up or gradual upgrade of a first cycle, of a degree in Hotel Management, which in turn, is already recognised because of a multitude of contacts with the regional business community and at national and international levels.

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.

Os objetivos do mestrado (MDGH) enquadram-se no projeto educativo, científico e cultural da Universidade do Algarve. No que se reporta a este ciclo de estudos, com a tónica nas áreas científicas designadas como "Hotelaria e Restauração" e "Ciências Empresariais", poderá potenciar:

- *Desenvolvimento científico no domínio da hotelaria e restauração e das ciências empresariais*
- *Difusão regional, nacional e internacional de ensino e investigação da ESGHT da Universidade do Algarve*
- *Reforço da ligação entre a ESGHT/UALG e a vida comunitária, o setor produtivo e o desenvolvimento regional, este último assente numa matriz produtiva associada ao setor turístico.*

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

The goals of the Master's degree all within the range of the educational, scientific and cultural project of the University of the Algarve. In what this cycle of education is concerned, with emphasis on scientific areas designated as "HORECA" and "Business Sciences", it can leverage:

- *Scientific development in the field of Hotel, Catering and Business Sciences*
- *Broadcast regional, national and international education and research by ESGHT, University of Algarve*
- *Strengthening the link between ESGHT/UALG and community life, the productive sector and regional development, the latter based on a productive matrix associated with the tourism sector.*

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):

Maria Leonor Cruz dos Reis Salsa

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

O aluno, após frequência e participação assídua nas aulas, terá possibilidades de compreender os diversos conceitos que englobam o domínio geral da Estratégia, e com a elaboração de um trabalho de grupo poderá colocar em prática esses mesmos conceitos. Note-se que o aluno no final da disciplina será capaz de efetuar uma análise contextual e transaccional a qualquer empresa, através dos vários conceitos estratégicos.

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

After frequency and assiduous participation in classes, the student will have opportunities to understand the various concepts that comprise the overall domain of Strategy and by completing a group assignment can practise these same concepts. By the end of the Master's degree the student will be able to perform a contextual and transactional analysis to any company, through several strategic concepts.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

- 1.Noções Gerais de Estratégia*
- 2.A Análise Estrutural de Indústrias*
- 3.Análise Concorrencial*
- 4.Definição de Negócio*
- 5.A Vantagem Competitiva e Posição Concorrencial*
- 6.As Estratégias de Custo*
- 7.As Estratégias de Diferenciação*
- 8.A Segmentação Estratégica*
- 9.Análise Matricial*
- 10.As Vias de Desenvolvimento: Especialização e Diversificação*

3.3.5. Syllabus:

1. *General concepts of Strategy*
2. *Structural Analysis of Industries*
3. *Competitive Analysis*
4. *Definition of Business*
5. *Competitive advantage and position*
6. *Cost Strategies*
7. *Differentiation strategies*
8. *Strategic Segmentation*
9. *Matrix Analysis*
10. *Means of Development: Specialization and Diversification*

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

Os conteúdos programáticos apresentados estão em coerência com os objetivos a atingir pelos alunos na medida em que estes foram desenvolvidos de forma a abordar transversalmente os conceitos fundamentais considerados.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus presented is consistent with the objectives which are to be attained by the students as they were developed in order to transversally approach the concepts considered to be fundamental.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Frequência (60%) e trabalho de grupo (40%) ou Frequência (100%). A avaliação será baseada na realização de um teste destinado a verificar, principalmente, o grau de conhecimento exato, o de entendimento conceptual e o da capacidade de raciocínio, sendo consequente com as metodologias usadas. Paralelamente, pressupõe um trabalho de grupo para possibilitar a discussão crítica de um conjunto de temáticas.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Frequency (60%) and Group assignment (40%) or frequency (100%). The evaluation will be based on a test intended to check mainly the exact degree of knowledge, understanding and conceptual reasoning capacity, being consistent with the methodologies used. In addition, a group assignment will enable critical discussion of a varied number of topics.

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

Nesse sentido e como se pode observar pelos conteúdos programáticos, mais do que aplicar metodologias de transmissão de conhecimento, serão usadas outras, como a aprendizagem baseada na análise de estudos de caso, com obrigatoriedade de debate e resolução em grupo; a simulação de modelos de gestão e apresentação de resultados. Outro elemento importante é a possibilidade de elaboração de um trabalho final de natureza aplicada, mediante o qual os alunos terão oportunidade de aplicar conhecimentos entretanto adquiridos ou aperfeiçoados, com relevância para a avaliação global das competências adquiridas durante o Curso. A avaliação será baseada na realização de testes destinados a verificar, principalmente, o grau de conhecimento exato, o de entendimento conceptual e o da capacidade de raciocínio, sendo consequente com as metodologias usadas. Em complemento, a avaliação tem como objetivo aferir o nível das competências adquiridas pelos alunos nas diferentes matérias, sendo também classificados os desempenhos obtidos através da participação em simulações de gestão, da qualidade das análises produzidas e das propostas apresentadas no âmbito de estudos de caso, para além da capacidade demonstrada no que se refere a gestão por objetivos, evidenciada pelo uso de modelos integrados de gestão.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

As can be noted in the syllabus, other than applying methodologies of knowledge transmission, learning based on case studies' analysis, with an obligation to debate and resolve within the group; the simulation of management models and results' presentation. Another important element is the possibility of drafting a final assignment of applied nature, whereby students will have the opportunity to apply knowledge acquired in the meantime or improved with relevance to the overall assessment of the skills acquired during the course. The evaluation will be based on testing to verify, especially, the exact degree of knowledge, understanding and conceptual reasoning capacity, being consistent with the methodologies used. In addition, the evaluation aims to assess the level of skills acquired by students in different subjects, also being assessed the performances obtained through participation in management simulations, quality of the analyses produced and propositions submitted in response to case studies. The ability demonstrated in management by objectives, as evidenced by the use of integrated models of management will also be evaluated.

3.3.9. Bibliografia principal:

Beaufre, André (2004). Introdução à Estratégia, Edições Sílabo, Lisboa.

Carvalho, José Crespo e Filipe, José Cruz (2006). Manual de Estratégia: Conceitos, Prática e Roteiro, Edições Sílabo, Lisboa.

Fernandes, António Horta e Abreu, Francisco (2004). Pensar a Estratégia – do político-militar ao empresarial, Edições Sílabo, Lisboa.

Porter, Michael E. (2004). Estratégia Competitiva – técnicas para análise de indústrias e da concorrência, Elsevier Editora, São Paulo.

Rascão, José (2001). Análise Estratégica – Sistema de informação para a Tomada de Decisão Estratégica, Edições Sílabo, Lisboa.

(2000). Strategor – Política Global da Empresa, Publicações Dom Quixote, 3ª edição.

Anexo IV - Gestão Avançada de Alojamento / Advanced Management of Lodging

3.3.1. Unidade curricular:

Gestão Avançada de Alojamento / Advanced Management of Lodging

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Francisco Manuel Dionísio Serra

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

- *Conhecer e saber como operacionalizar os principais modelos e instrumentos de gestão de Operações de Alojamentos, adaptando-os a situações operacionais concretas;*
- *Conhecer e saber como operacionalizar as principais técnicas de gestão de Operações de Alojamentos, nomeadamente nas áreas de reservas, previsão e gestão de ocupação, programação de atividades e oferta de serviços durante a estada, gestão de espaços e instalações, cooperação intra e inter departamental, gestão de sistemas de informação, atendimento e serviço ao cliente, reporting operacional e financeiro e segurança de pessoas e bens, entre outros aspetos.*

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

- *To get to know and to know how to operate the main models and instruments for the Management of Accommodation Operations, adapting them to specific operational situations;*
- *To get to know and to know how to operate main techniques of Management of Accommodation Operations, particularly in the areas of reservations, forecasting and occupation management, activity scheduling, and delivery of services during the stay, the management of spaces and facilities, inter and intra-regional cooperation, departmental information system management, fulfilment and customer service, financial and operational reporting and security of persons and goods, among other aspects.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

- *Modelos e instrumentos avançados de negociação e otimização de ocupação de alojamentos, instalações e serviços complementares.*
- *Modelos de decisão com vista à otimização do binómio custo/qualidade em operações de Alojamentos e serviços complementares.*
- *Aplicação seletiva de instrumentos de gestão de alojamentos.*
- *Identificação, análise e resolução de problemas complexos da oferta e da procura, nos diversos contextos das operações de Alojamentos.*

3.3.5. Syllabus:

- *Advanced models and tools for negotiation and optimization of accommodation occupancy, facilities and complementary services.*
- *Decision models with a view to optimizing the relationship between cost/quality in operations of Accommodation and additional services.*
- *Selective application of instruments of accommodation management.*
- *Identifying, analyzing and solving complex problems of supply and demand in the various contexts of the Accommodation sector.*

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

Os conteúdos programáticos apresentados estão em coerência com os objetivos a atingir pelos alunos na medida em que estes foram desenvolvidos de forma a abordar transversalmente os conceitos fundamentais considerados.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus presented is consistent with the objectives which are to be attained by the students as they were developed in order to transversally approach the concepts considered to be fundamental.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Frequência (60%) e trabalho de grupo (40%) ou Frequência (100%). A avaliação será baseada na realização de um teste destinado a verificar, principalmente, o grau de conhecimento exato, o de entendimento conceptual e o da capacidade de raciocínio, sendo conseqüente com as metodologias usadas. Paralelamente, pressupõe um trabalho de grupo para possibilitar a discussão crítica de um conjunto de temáticas.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Frequency (60%) and Group assignment (40%) or frequency (100%). The evaluation will be based on a test intended to check mainly the exact degree of knowledge, understanding and conceptual reasoning capacity, being consistent with the methodologies used. In addition, a group assignment will enable critical discussion of a varied number of topics.

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

Nesse sentido e como se pode observar pelos conteúdos programáticos, mais do que aplicar metodologias de transmissão de conhecimento, serão usadas outras, como a aprendizagem baseada na análise de estudos de caso, com obrigatoriedade de debate e resolução em grupo; a simulação de modelos de gestão e apresentação de resultados. Outro elemento importante é a possibilidade de elaboração de um trabalho final de natureza aplicada, mediante o qual os alunos terão oportunidade de aplicar conhecimentos entretanto adquiridos ou aperfeiçoados, com relevância para a avaliação global das competências adquiridas durante o Curso. A avaliação será baseada na realização de testes destinados a verificar, principalmente, o grau de conhecimento exato, o de entendimento conceptual e o da capacidade de raciocínio, sendo conseqüente com as metodologias usadas. Em complemento, a avaliação tem como objetivo aferir o nível das competências adquiridas pelos alunos nas diferentes matérias, sendo também classificados os desempenhos obtidos através da participação em simulações de gestão, da qualidade das análises produzidas e das propostas apresentadas no âmbito de estudos de caso, para além da capacidade demonstrada no que se refere a gestão por objetivos, evidenciada pelo uso de modelos integrados de gestão.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

As can be noted in the syllabus, other than applying methodologies of knowledge transmission, learning based on case studies' analysis, with an obligation to debate and resolve within the group; the simulation of management models and results' presentation. Another important element is the possibility of drafting a final assignment of applied nature, whereby students will have the opportunity to apply knowledge acquired in the meantime or improved with relevance to the overall assessment of the skills acquired during the course. The evaluation will be based on testing to verify, especially, the exact degree of knowledge, understanding and conceptual reasoning capacity, being consistent with the methodologies used. In addition, the evaluation aims to assess the level of skills acquired by students in different subjects, also being assessed the performances obtained through participation in management simulations, quality of the analyses produced and propositions submitted in response to case studies. The ability demonstrated in management by objectives, as evidenced by the use of integrated models of management will also be evaluated.

3.3.9. Bibliografia principal:

*Ball, S. et al. (2004): Hospitality Operations: A Systems Approach (2nd Ed). UK: Thompson. 255 pp
Olsen, M. et al. (1998): Strategic Management in the Hospitality Industry (2nd Ed) USA: John Wiley & Sons Inc. 385 pp*

Anexo IV - Liderança e Gestão do Capital Humano / Leadership and Human Capital Management

3.3.1. Unidade curricular:

Liderança e Gestão do Capital Humano / Leadership and Human Capital Management

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Ileana Androniu Pardal Monteiro

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

No final do semestre os alunos deverão ter adquirido competências que lhes permitam participar na elaboração e aplicação de projetos de intervenção nesta área, bem como competências na gestão do das pessoas, tendo em vista o aumento da competitividade e inovação organizacional e da satisfação, empenhamento e qualidade de vida e bem-estar dos trabalhadores.

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

By the end of the semester students will have acquired skills that enable them to participate in formulating and implementing intervention projects in this area, as well as skills in people management, with a view to improving competitiveness and innovation and satisfaction, organizational commitment and quality of life and well-being of workers.

3.3.5. Conteúdos programáticos:**1. Introdução à Gestão das Pessoas**

*As mudanças na Gestão das Pessoas – dos anos 70 ao século XXI
Liderança de equipas e resolução de problemas
A inovação na hotelaria*

1. Processos e Planeamento de Gestão das Pessoas na Hotelaria
*Gestão Estratégica de Recursos Humanos
Planeamento e Organização do Trabalho*

2. Staffing na Hotelaria

*Análise do trabalho
Recrutamento, Seleção e Socialização de Colaboradores
Planeamento, técnicas e Avaliação*

3. A Formação Profissional na Hotelaria

*Formação Profissional e Desenvolvimento de Recursos Humanos
Planeamento, modalidades/técnicas e avaliação*

4. A Gestão do Desempenho

*Gestão do Desempenho
Políticas Salariais e Incentivos
Gestão de conflitos na hotelaria
A responsabilidade social em hotelaria e a criação de um balanced scorecard social*

5. A Gestão dos Conflitos

*Definição
Causas de conflito
O processo conflitual
Gestão de conflito e Negociação*

3.3.5. Syllabus:**1. Introduction to people management**

*Changes in the management of people – from the 70s to the 21st century
Leadership teams and problem solving
Innovation in hospitality*

1. Planning and Processes of managing people in hospitality

*Strategic management of human resources
Planning and Work Organization.*

2. Staffing in Hospitality

*Work Analysis
Recruitment, selection and socialization of Collaborators
Planning, techniques and evaluation*

3. the professional training in Hospitality

*Vocational training and human resources development
Planning, modalities/techniques and evaluation*

4. Performance management

*Performance management
Wage policies and incentives
Conflict management in hospitality
Social responsibility in hospitality and the creation of a balanced social scorecard*

5. Conflict management

*Definition
Causes of conflict
The process of confrontation
Conflict management and negotiation*

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

Os conteúdos programáticos apresentados estão em coerência com os objetivos a atingir, pelo facto de colocarem a tónica em conceitos fundamentais.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus presented is consistent with the objectives to be attained, by placing emphasis on fundamental concepts.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Teórica: Utilização do método expositivo; embora seja fomentado o debate em torno das temáticas abordadas;

Teórico-prática: Utilização de um método participativo, com situações de debate e com exercícios de dinâmica de grupos.

Avaliação: Um trabalho individual, cujo objetivo reside na construção de um plano de implementação de duas políticas abordadas neste módulo.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Theoretical: use of the expository method; In spite of that, the debate around the themes addressed is encouraged;

Theoretical-practical: use of a participatory method, with situations of debate and dynamic group exercises.

Assessment: an individual assignment, whose goal is the construction of an implementation plan of two policies discussed in this module.

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

De acordo com os objetivos traçados, para além do método expositivo, aplica-se o método participativo, estimulando o debate e a capacidade crítica dos estudantes.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

In accordance to the objectives set, both the expository method and the participatory method are applied, stimulating debate and critical capacity of students.

3.3.9. Bibliografia principal:

*Caetano, A. & Vala, J. (2007). Gestão de Recursos Humanos, contextos processos e técnicas. Lisboa: RH Editora.
Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., Marques, C.M. & Gomes, J. F. C. (2010). Manual de gestão das pessoas e do capital humano. Lisboa: Edições Sílabo
Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2003). Manual de comportamento organizacional e gestão. Lisboa: Editora Recursos Humanos
Mullins, L. (2003). Management and organizational behaviour. London: Prentice Hall*

Anexo IV - Estratégias de Marketing aplicadas às Empresas de Serviços/Mkt.strat.applied to service companies

3.3.1. Unidade curricular:

Estratégias de Marketing aplicadas às Empresas de Serviços/Mkt.strat.applied to service companies

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

António José Raiado Pereira

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

- Aplicar os mais recentes instrumentos de gestão de marketing promotores de uma experiência turística e de uma imagem de alto nível, capazes de maximizar a satisfação dos consumidores e os resultados financeiros das empresas, com os consequentes impactos favoráveis na economia e na imagem dos destino turístico em que as empresas se inserem.*
- Identificação, análise e resolução de problemas complexos de gestão da promoção e da oferta de serviços, que requerem compreensão técnica e capacidade de decisão, nomeadamente nas áreas do planeamento de marketing, da segmentação, da promoção, da contratação e da animação.*
- Conceber planos de ação, implementar e avaliar programas, estratégias e políticas, comunicar eficazmente as*

opções e motivar os clientes internos para a sua concretização.

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

- *To apply the latest marketing management tools, promoters of a tourist experience and high-level image, able to maximize consumer satisfaction and financial results of companies, with the consequent favourable impact on the economy and on the image of the tourist destination in which companies are integrated.*
- *To identify, analyse and solve complex problems in the management of promotion and supply of services, which require technical understanding and decision-making capacity, namely in the areas of planning, marketing, segmentation, promotion, the hiring and entertainment.*
- *To design action plans, implement and evaluate policies, programs, strategies and options to effectively communicate and motivate internal clients for their implementation*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. *Modelos e instrumentos avançados de planeamento estratégico de Marketing, investigação de mercados, segmentação, promoção, negociação e desenvolvimento de produtos/serviços.*
2. *Modelos de decisão com vista à otimização do binómio custo/resultado em programas de promoção e animação.*
3. *Aplicação seletiva de instrumentos de negociação.*
4. *Identificação, análise e resolução de problemas complexos da oferta e da procura, nos diversos contextos das operações.*
5. *Modelos de decisão aplicados à fixação de preços nos diversos contextos das operações.*
6. *Técnicas de gestão por objetivos no contexto das operações, em face de avaliações de oportunidades e ameaças.*

3.3.5. Syllabus:

1. *Advanced models and tools of marketing strategic planning, market research, segmentation, promotion, negotiation and development of products/services.*
2. *Models of decision with a view to optimize the relationship cost/outcome in entertainment and promotion programmes.*
3. *Selective application of trading instruments.*
4. *Identification, analysis and resolution of complex supply and demand problems in the various contexts of operations.*
5. *Models for decision applied to price fixing in the various contexts of operations.*
6. *Techniques of management by objectives in the context of operations, assessing threats and opportunities.*

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

Os diferentes conteúdos visam atingir os objetivos de concetualização, aplicação e interpretação de problemas de gestão.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The different types of content are intended to achieve the objectives of conceptualization, application and interpretation of management problems.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

As metodologias de ensino a usar incluem a abordagem expositiva teórica e a participativa com discussões sobre casos de estudo. A avaliação constará de Frequência (60%) e trabalho de grupo (40%) ou Frequência (100%). A avaliação será baseada na realização de um teste destinado a verificar, principalmente, o grau de conhecimento exato, o de entendimento conceptual e o da capacidade de raciocínio, sendo conseqüente com as metodologias usadas. Paralelamente, pressupõe um trabalho de grupo para possibilitar a discussão crítica de um conjunto de temáticas.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

The teaching methodologies include a theoretical expository approach and discussions on case studies. The assessment consists of either frequency (60%) and group assignment (40%) or frequency (100%). The evaluation will be based on a test intended to check mainly the exact degree of knowledge, understanding and conceptual reasoning capacity, being consistent with the methodologies used. In addition, a group assignment will enable critical discussion of a thematic set.

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

Como se pode observar pelos conteúdos programáticos, mais do que aplicar metodologias de transmissão de conhecimento, serão usadas outras, como a aprendizagem baseada na análise de casos de estudos, com obrigatoriedade de debate e resolução em grupo; a simulação de modelos de gestão e apresentação de resultados. A avaliação será baseada na realização de testes destinados a verificar, principalmente, o grau de conhecimento exato, o de entendimento conceptual e o da capacidade de raciocínio, sendo conseqüente com as metodologias usadas. Em complemento, a avaliação tem como objetivo aferir o nível das competências adquiridas pelos alunos nas

diferentes matérias, sendo também classificados os desempenhos obtidos através da participação em simulações de gestão, da qualidade das análises produzidas e das propostas apresentadas no âmbito de estudos de caso, para além da capacidade demonstrada no que se refere a gestão por objetivos, evidenciada pelo uso de modelos integrados de gestão.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

As can be noted in the syllabus, other than applying methodologies of knowledge transmission, learning based on case studies' analysis, with an obligation to debate and resolve within the group; the simulation of management models and results' presentation. Another important element is the possibility of drafting a final assignment of applied nature, whereby students will have the opportunity to apply knowledge acquired in the meantime or improved with relevance to the overall assessment of the skills acquired during the course.

The evaluation will be based on testing to verify, especially, the exact degree of knowledge, understanding and conceptual reasoning capacity, being consistent with the methodologies used.

In addition, the evaluation aims to assess the level of skills acquired by students in different subjects, also being assessed the performances obtained through participation in management simulations, quality of the analyses produced and propositions submitted in response to case studies. The ability demonstrated in management by objectives, as evidenced by the use of integrated models of management will also be evaluated.

3.3.9. Bibliografia principal:

*Evans, N.; David Campel (2003), Strategic Management for Travel and Tourism, Oxford, Butterworth Heinemann.
Grönroos, C. (2007), Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition, 3rd edition, Chichester, Wiley.*

Heskett, James L. (1991), "Managing in the Service Economy", Harvard Business School Press.

Lovelock, Christopher H.; Wirtz, Jochen (2004), Services Marketing – People, Technology, Strategy, 5th ed., New Jersey, Prentice Hall.

Middleton, V. (2001), Marketing in Travel and Tourism, 3rd ed., Oxford, Butterworth Heinemann.

Morrison, Al. (1996), Hospitality and Travel Marketing, 2nd, New York, Delmar Publishers.

Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo e Gremler, Dwayne D. (2009), Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm, 5 ed. International Edition, Singapore, McGraw-Hill.

Anexo IV - Gestão Avançada de Alimentação e Bebidas/Advanced management of food & beverage

3.3.1. Unidade curricular:

Gestão Avançada de Alimentação e Bebidas/Advanced management of food & beverage

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Henrique Manuel Ventura Rodrigues

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

Aplicar os mais recentes instrumentos de gestão de aprovisionamentos, pré-preparação, produção, promoção e venda de alimentos e bebidas, enquadrados por conceitos ou tendências promotoras da saúde e bem-estar dos consumidores e de resultados financeiros atrativos para as empresas.

Identificação, análise e resolução de problemas complexos de gestão da produção e da oferta de alimentos e bebidas que requerem compreensão técnica e capacidade de decisão.

Conceber planos de ação, implementar e avaliar programas, estratégias e políticas, comunicar eficazmente as opções e motivar os clientes internos para a sua concretização.

Refletindo a prática académica contemporânea, o programa enfatiza as competências conceptuais e funcionais requeridas a um gestor de alto nível. Para tal, propõe-se uma forte componente de estudos de casos, aprendizagem com recurso à modelação participada e simulações contextualizadas.

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

To get to know and to know how to operate the main models and instruments for food and beverage operations.

To identify, analyse and solve problems in the food and beverage management.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. Modelos e instrumentos avançados de negociação e logística de Aprovisionamentos.

2. Modelos de decisão com vista à otimização do binómio custo/qualidade em operações de pré-preparação de alimentos.

3. Aplicação seletiva de instrumentos de Gestão da Produção Alimentar.

4. Identificação, análise e resolução de problemas complexos da oferta e da procura, nos diversos contextos das operações de Alimentação e Bebidas.

5. Modelos de decisão aplicados à fixação de preços nos diversos contextos das operações de Alimentação e Bebidas

6. Técnicas de gestão por objetivos no contexto das operações de Alimentação e Bebidas, oportunidades e ameaças.

3.3.5. Syllabus:

- *Applying the latest supply management instruments, previous preparation, production, promotion and sale of food and beverages, framed by concepts or health-promoting trends and consumer welfare and attractive financial results for businesses.*
- *Identifying, analyzing and solving complex problems of the management of production and supply of food and drinks that require technical understanding and decision-making capacity.*
- *Designing action plans, implementing and evaluating policies, programs, strategies and options to effectively communicate options and motivate internal clients for their implementation.*

Reflecting the contemporary academic practice, the program emphasizes conceptual and functional skills required of a high-level manager. To this end, a strong component of case studies is proposed as well as learning from participatory modelling and contextualised simulations.

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

Temas dados de acordo com as boas práticas na Hotelaria contemporânea, promovendo o incentivar de hábitos de pesquisa e de trabalho em conjunto

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

Chosen themes are according with good practices in contemporary Hospitality, encouraging and promoting habits of research and team work.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aulas teóricas/aulas práticas (desenvolvimento de estudos de caso, debate de matérias em sala de aula), orientação tutorial. Teste 20%, trabalho de grupo 20%, exame final 60%.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Theoretical-practical: use of a participatory method, (development of case studies, discussion of materials in the classroom), tutorial orientation. Test 20%, group assignment, 20% final exam 60%.

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

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade curricular. Case studies desenvolvidos no âmbito das aulas práticas, com base em documentação própria, por norma extraídos de revistas da especialidade, para análise crítica e conclusão dentro do objetivo da unidade curricular

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

Case studies developed in the framework of practical classes, based on sources from journals of the academic field of knowledge, to critically analyse and reach conclusion within the scope of the subject.

3.3.9. Bibliografia principal:

*Ball, S. et al. (2004): Hospitality Operations: A Systems Approach (2nd Ed). UK: Thompson. 255 pp;
Olsen, M. et al. (1998): Strategic Management in the Hospitality Industry (2nd Ed) USA: John Wiley & Sons Inc. 385 pp;
Fisher D. (2005): Modelling Dynamic Systems – lessons for a first course. (s.l.). Steve Peterson (Ed).*

Anexo IV - Legislação e Fiscalidade com aplicação à Hotelaria/Hospitality Legislation and Tax Law**3.3.1. Unidade curricular:**

Legislação e Fiscalidade com aplicação à Hotelaria/Hospitality Legislation and Tax Law

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Cidália Maria Nunes Viegas Carrusca

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

Maria de Lurdes Figueirinha Varela

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

- *Nesta unidade curricular pretende-se facultar aos alunos conhecimentos e técnicas que lhes permitam dominar a terminologia associada aos diferentes impostos, o processo de sujeição, isenção e exclusão tributária, bem como proceder à liquidação do imposto para cada um dos impostos/regimes estudados.*

Deverá igualmente estar habilitado a proceder às demais obrigações decorrentes do exercício de atividades que caiem no âmbito de cada um dos impostos.

Pretende-se ainda ao longo da UC sublinhar especialidades da tributação sobre as atividades hoteleiras

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

This curriculum unit is intended to provide students with knowledge and techniques that enable them to master the terminology associated to the various taxes, the process of subjection, tax exemption and exclusion, as well as to carry out the liquidation of tax for each tax/studied schemes.

It should also enable students to deal with other obligations arising from of activities that are part of each of the taxes.

Another aim is to stress unique traits of taxation in hotels activities

3.3.5. Conteúdos programáticos:

PARTE I – DOS IMPOSTOS EM GERAL

1. Enquadramento e Âmbito do Direito Fiscal

1.1 Noções Gerais

1.2 A Fiscalidade e a Gestão Empresarial

1.3 A Estrutura Fiscal

1.4 Nível de Fiscalidade e Esforço Fiscal

1.5 Fontes de Direito Fiscal

1.6 O Imposto

PARTE II – DOS IMPOSTOS EM ESPECIAL

1. Imposto sobre o Consumo

1.1. Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)

1.2. Regime do IVA nas Transações Intracomunitárias

1.2.1. Incidência

1.2.2. Isenções

1.2.3. Valor Tributável

1.2.4. Taxas

1.2.5. Liquidação, Dedução e Pagamento

1.2.6. Obrigações Acessórias

1.2.7. Regimes Especiais

2. Impostos sobre o Rendimento

2.1. Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC)

2.1.1. Incidência

2.1.2. Isenções

2.1.3. Determinação da Matéria Coletável

2.1.4. Liquidação e Pagamento

2.1.5. Obrigações Acessórias

3. Aspetos específicos da Fiscalidade das atividades hoteleiras

3.3.5. Syllabus:

PART I – GENERAL TAXES

1. Framework and scope of tax law

1.1 General notions

1.2 Taxation and corporate management

1.3 The Fiscal Structure

1.4 Level of taxation and Fiscal Effort

1.5 Sources of tax law

1.6 The tax

PART II – TAXES IN PARTICULAR

1. Consumption tax

1.1. Value added tax (VAT)

1.2. VAT scheme in intra-Community Transactions

1.2.1. Incidence

1.2.2. Exemptions

1.2.3. Taxable amount

1.2.4. Fees

1.2.5. Liquidation, Deduction and Payment

1.2.6. Ancillary Obligations

1.2.7. Special schemes

2. Income taxes

2.1. Collective person income tax (IRC)

2.1.1. Incidence

2.1.2. Exemptions

2.1.3. Determination of Collectable

- 2.1.4. *The liquidation and Payment*
- 2.1.5. *Ancillary Obligations*
- 3. *Specific Aspects of taxation of hotel activities*

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

Os objetivos refletem-se na parte I e II dos conteúdos

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The goals are reflected in part I and II of the contents

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

- *Frequência: 60%*
- *Trabalho individual: 40%*

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

- *Written Test: 60%*
- *Individual work: 40%*

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

A metodologia de ensino adotada permitirá aos alunos o conhecimento dos referenciais mais teóricos e que terão um papel crucial no conhecimento e técnicas que permitem dominar a terminologia associada aos diferentes impostos, o processo de sujeição, isenção e exclusão tributária, bem como proceder à liquidação do imposto para cada um dos impostos/regimes estudados

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The teaching methodology adopted will endow students with the knowledge of more references that will have a theoretical and critical role in knowledge and techniques that will enable students to master the terminology associated with the various taxes, the process of subjection, tax exemption and exclusion, as well as carrying out the liquidation of tax for each tax/studied schemes

3.3.9. Bibliografia principal:

Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado

Regime do IVA das Transações Intracomunitárias

Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

Legislação Complementar (a indicar de acordo com cada um dos pontos do programa)

Anexo IV - Tecnologias e Sistemas de Informação/Technologies and Information systems

3.3.1. Unidade curricular:

Tecnologias e Sistemas de Informação/Technologies and Information systems

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Marisol de Brito Correia

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

Carlos Manuel Ramos de Sousa

Célia Maria Quitério Ramos

Raul Filipe da Conceição Guerreiro

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

As Tecnologias da Informação e Comunicação e os Sistemas de Informação constituem-se como parceiros fundamentais da moderna Gestão Hoteleira. Para além dos aspetos relativos a rentabilização e otimização dos processos internos são fulcrais na gestão das relações com os hóspedes e demais stakeholders.

A presente unidade curricular pretende sensibilizar os alunos para as potencialidades e desafios associados à utilização e implementação dos Sistemas e Tecnologias da Informação na gestão das organizações abordando questões como a gestão da informação e conhecimento no âmbito das operações, do planeamento e da obtenção de vantagens competitivas, as suas componentes, a necessidade de uma correta modelagem e implementação e a complementaridade entre software específico de hotelaria e as ferramentas standard.

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

Information and communication technologies and information systems are key partners of modern Hotel Management. In addition to the aspects related to monetization and optimization of internal processes, they are central in the management of relations with guests and other stakeholders.

This curriculum unit aims to raise students' awareness of the potential and challenges associated with the use and implementation of systems and information technologies in management of organizations addressing issues such as the management of information and knowledge within the scope of operations, planning and obtaining competitive advantages, its components, the need for a correct modelling and implementation and the complementarities between hospitality and specific software tools standard.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. Sistemas de Informação

1.1. Conceitos introdutórios

1.2. Sistemas de Informação na Gestão das Organizações

1.3. Sistemas de Informação na Gestão dos Recursos Humanos

2. Sistemas de Gestão de Bases de Dados e Modelos de Representação de Dados

2.1. Fundamentos de Base de Dados

2.2. Modelos de representação de dados

2.3. Gestor de Base de Dados

2.4. Administração de Base de Dados

3. Análise, Implementação e Validação de um Sistemas de Gestão de Bases de Dados

3.1. Abordagem com Microsoft Access

3.2. Criação e Utilização de Tabelas

3.3. Manutenção de Registos

3.4. Relacionamentos

3.5. Consultas

3.6. Formulários

3.7. Relatórios

3.8. Macros

3.9. Menus

3.10. Configuração e Administração de Aplicações

4. Aplicação Prática com Software para a Hotelaria

4.1. Gestão das Operações de Alojamento (Front Office e Back Office)

4.2. Software de Front office em Windows - Software de Gestão Hoteleira

3.3.5. Syllabus:

1. Information systems

1.1 Introductory Concepts.

1.2. Information systems in the management of Organizations

1.3. Information systems in the management of human resources

2. Database management systems and models of data Representation

2.1. Data Base fundamentals

2.2. Data representation models

2.3. Data Base Manager

2.4. Database Administration

3. Analysis, implementation and validation of a database management systems

3.1. Approach with Microsoft Access

3.2. Creating and using Tables

3.3. Maintenance of records

3.4. Relationships

3.5. Queries

3.6. Forms

3.7. Reports

3.8. Macros

3.9. Menus

3.10. Configuration and administration of applications

4. Practical application with Software for the Hospitality

4.1. Management of the housing Operations (Front Office and Back Office)

4.2. Front office in Windows Software-Hotel Management Software

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

curricular.

Os conteúdos programáticos apresentados estão em coerência com os objetivos a atingir pelos alunos na medida em que estes foram desenvolvidos de forma a abordar transversalmente os conceitos fundamentais e as tendências atuais no desenvolvimento das Tecnologias e Sistemas de Informação no setor da Hotelaria procurando dotar os alunos com os conhecimentos necessários para estabelecerem um referencial teórico e prático das realidades empresariais.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus presented is consistent with the objectives that are to be attained by the students. Those were developed to teach across the fundamental concepts and current trends in the development of technologies and information systems in the Hospitality sector, aiming to enable students with the necessary knowledge to establish theoretical and practical business realities.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aulas teórico práticas. Avaliação por 1 teste escrito individual e um trabalho de grupo aplicado.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Theoretical-practical lessons. Evaluation consists of 1 written test individual and an applied group assignment.

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

A metodologia de ensino adotada – com duas componentes complementares teórica e prática – permitirá aos alunos o conhecimento dos referenciais mais teóricos e que terão um papel crucial na abordagem prática onde se procurará estudar a conceção e desenvolvimento de Sistemas de Informação e a utilização de software que permitirá abordar a vivência dos processos organizacionais das empresas hoteleiras.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The teaching methodology adopted – with two complementary components, one theoretical and the other practical – will endow students with the knowledge of more references and will have a theoretical and critical role in the practical approach where the conception and development of information systems will be studied and the use of software that will approach the experience of the organizational processes of hospitality companies.

3.3.9. Bibliografia principal:

*Abreu, A., Carvalho V., Azevedo A., 2011, Microsoft Access 2010, Edições Centro Atlântico, Coleção Software Obrigatório.
Bocij, P., 2005, Business Information Systems: Technology, Development and Management for the E-business, 3rd Edition, Prentice Hall. Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P., 2005, Essentials of Management Information Systems. Managing the Digital Firm, Sixth Edition, Pearson, Prentice Hall. Lopes, F., Morais, M., Carvalho, A., 2005, Desenvolvimento de Sistemas de Informação, Métodos e Técnicas, FCA - Editora Informática. Matoso, J., 1996, Informática na Hotelaria e Turismo, Plátano Edições Técnicas. Oliveira, A., 2004, Análise do Investimento em Sistemas e Tecnologias da Informação e da Comunicação, Edições Sílabo. Rascão, J., 2004, Sistemas de Informação para as Organizações, Edições Sílabo. Sheldon, P., 1997, Tourism Information Technology, CAB International. Sousa, S., 2011, Domine a 110% Access 2010, FCA - Editora Informática.*

Anexo IV - Gestão da Manutenção e Segurança em Hotelaria/Maintenance management and Hospitality Safety**3.3.1. Unidade curricular:**

Gestão da Manutenção e Segurança em Hotelaria/Maintenance management and Hospitality Safety

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Francisco Manuel Vicente Sena

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

- Conhecer as metodologias de manutenção de instalações, equipamentos e meios utilizados nas atividades de hotelaria e afins.*
- Classificar as ações de manutenção, de forma a escolher as metodologias mais adequadas ao seu modelo de gestão da manutenção.*
- Conhecer os diferentes componentes da unidade hoteleira, suscetíveis de manutenção por forma identificar os principais níveis de planeamento.*
- Organizar os recursos disponíveis de forma a otimizar os resultados da produção integrada.*
- Relacionar os modelos de gestão da manutenção à sua disposição por forma a sugerir o(s) mais conveniente(s) à valorização dos meios.*

- *Saber quantificar a fiabilidade, a manutibilidade e a disponibilidade dos equipamentos.*
- *Perceber as potencialidades das novas metodologias de manutenção e em particular da sua gestão.*
- *Relacionar a manutenção com a qualidade e a segurança.*

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

Know the methodologies of maintenance of facilities, equipment and means employed in the hospitality sector and related activities.

- *Classify the maintenance actions, in order to choose the most appropriate methodologies for a maintenance management model.*
- *Know the different components of the hotel unit that require maintenance to identify key planning levels.*
- *Organize the resources available in order to optimize the results of integrated production.*
- *List the management models of maintenance at one's disposal to suggest the most suitable for the optimization of resources.*
- *Learn to quantify reliability, maintainability and availability of equipment.*
- *Understand the potential of new maintenance methodologies and in particular their management.*
- *Relate maintenance with quality and safety.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

A introdução dos conceitos de fiabilidade, manutibilidade e disponibilidade na gestão dos equipamentos.

Enquadramento das metodologias de manutenção.

Tipos e trabalhos de manutenção conforme a NP EN 13306 (2007):

Manutenção corretiva

Manutenção preventiva

Tipos de trabalhos

Características da intervenção técnica em manutenção.

Ordens de trabalho:

Identificação dos elementos das ordens de trabalho;

Processos de preparação de trabalhos;

Pedidos de trabalhos e fluxos de informação.

Planeamento, programação e controlo dos trabalhos de manutenção.

Elaboração do plano de manutenção preventiva;

Programação;

Relatórios dos trabalhos, das avarias e criação e exploração do histórico de manutenção;

Gestão da manutenção assistida por computador.

Indicadores de desempenho da manutenção utilizando os KPI da norma NP EN 15341 (2009).

Manutenção Produtiva Total

Manutenção autónoma;

Eliminação de desperdícios e redução de custos.

Implementação de um processo de manutenção.

3.3.5. Syllabus:

The introduction of the concepts of reliability, availability and maintainability in the management of equipment.

Framework of maintenance methodologies.

Types of maintenance work such as the NP EN 13306 (2007):

- *Corrective maintenance*
- *Preventive maintenance*
- *Types of works*

Characteristics of technical intervention in maintenance.

Work orders:

- *Identification of the elements of work orders;*
- *Job preparation processes;*
- *Requests for work and information flows.*

Planning, programming and monitoring of maintenance work.

- *Preventive maintenance plan;*
- *Programming;*
- *Reports of works and breakdowns, and the establishment and operation of a maintenance history;*
- *Computer assisted maintenance management.*

Maintenance of performance indicators using the KPI from the norm NP EN 15341 (2009).

Total Productive Maintenance

- *Autonomous Maintenance;*
 - *Elimination of waste and cost reduction.*
- Implementing a maintenance process.*

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

Os conteúdos programáticos permitirão obter uma visão abrangente dos procedimentos técnicos aplicáveis nas organizações no que diz respeito à função manutenção e respetiva gestão.

Pretende-se desenvolver uma metodologia que dará ao mestrando uma ferramenta que permita a implementação de um processo de manutenção com resultados objetivos.

Refira-se a importância de aplicar uma metodologia em que são inseridos os conceitos, recentes, derivados das normas de manutenção. Pretende-se que se fale uma linguagem comum na manutenção, o que não é muito habitual. É importante integrar no programa os novos processos de gestão da manutenção e em particular os processos que permitem melhorar a eficiência, os custos e a flexibilidade da manutenção e dos seus meios.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus will lead to a comprehensive overview of the technical procedures applicable in organizations in regards to the maintenance and the respective management.

The aim is to develop a methodology that will give the masters student a tool that allows the implementation of a maintenance process with objective results.

The importance of applying a methodology in which the recent concepts are inserted is stressed, as are maintenance standards and norms. The ultimate goal is to speak a common language in maintenance, which is not very usual.

It is important to integrate the new programme of management and maintenance processes, in particular processes that allow one to improve efficiency, costs and flexibility of maintenance and its means.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

- Aulas teóricas com apresentação de conceitos, definições e demonstrações por apresentações.

- Resolução de problemas resultantes de estudo de casos.

- Aulas teórico- práticas.

- A disciplina funciona em regime de avaliação contínua. A nota de frequência será resultante de um teste de avaliação e de um trabalho sobre as matérias dadas.

- O teste será valorizado em 40%.

- O trabalho será valorizado em 60%.

O exame final será valorizado de 0 a 20.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

-Lectures with presentation of concepts, definitions and demonstrations through presentations.

-Resolution of problems resulting from case studies.

-Theoretical-practical lessons.

-The module works with continuous evaluation, including a test and an assignment.

-The test will be valued at 40%.

-The assignment is valued at 60%.

The final exam will be graded from 0 to 20.

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

A metodologia de ensino adotada – com duas componentes complementares teórica e prática visa permitir a implementação de um processo de manutenção com resultados objetivos.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The teaching methodology adopted – with two complementary theoretical and practical components- aims to allow the implementation of a maintenance process with objective results.

3.3.9. Bibliografia principal:

Borsenick, F.D. e Stutts, A.T. (1992), The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry, Wiley, New York

Cabral, J.P.S. (2009), Gestão da Manutenção de Equipamentos, Instalações e Edifícios, Lidel, Lisboa.

Linzmayr, Eduardo (2004), Guia Básico para a Administração da Manutenção Hoteleira.

Monteiro, V. (2010), Manutenção de Equipamentos e Sistemas Hoteleiros, Lidel, Lisboa.

NP EP 15341 (2009), Manutenção – Indicadores de Desempenho da Manutenção (KPI), Instituto Português da Qualidade.

NP EP 13306 (2007), Manutenção – Terminologia de Manutenção, Instituto da Qualidade.

Stipanuk, D.M. (2006), Hospitality Facilities Management and Design, Educational Institute, Lansing.

3.3.1. Unidade curricular:

Planeamento, Gestão e Financiamento em Turismo/Planning, management and financing in Tourism

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Cláudia Helena Nunes Henriques

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

Helder Manuel Brito Carrasqueira

Pedro Miguel Duarte Costa Batista de Gouveia

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

- *Compreender os desenvolvimentos recentes no turismo e na hotelaria internacional*
- *Averiguar a estrutura, características e fundamentos macro e micro-económicos da indústria turística*
- *Averiguar perspectivas futuras da experiência turística na ótica da Economia das Experiências*
- *Averiguar a importância dos instrumentos de financiamento ao turismo*
- *Análise de modelos conceptuais, dos instrumentos e mecanismos disponíveis para os gestores e entidades publico-privadas do destino turístico implementarem uma estratégia efetiva de cooperação ao nível dos produtos turísticos e destinos*

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

- *Understand recent developments in international tourism and hotel management*
- *Investigate the structure, characteristics and macro- and micro-economic fundamentals of the tourist industry*
- *Investigate future perspective of the tourist experience from the perspective of the Experience Economy*
- *Investigate the importance of tourism funding instruments*
- *Analysis of conceptual models, instruments and mechanisms available to managers and public-private entities in a tourist destination, in order to implement an effective strategy for cooperation at the level of tourism products and destinations*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. O Mercado Turístico Internacional

2. Planeamento e gestão dos destinos turísticos

2.1. Política de turismo: conceitos, princípios e instrumentos

2.1.1. O caso português

2.2. Planeamento e Gestão turísticos e empresas turísticas: conceptualização e evolução

2.3. Processo de Planeamento Integrado em Turismo

2.3.1. Formulação do Plano

2.3.2. Estudos de caso

2.3.3. Parcerias e networks no turismo

3. Financiamento ao Turismo

3.3.5. Syllabus:

1. The international tourist market

2. Planning and management of tourist destinations

2.1. Tourism policy: concepts, principles and instruments

2.1.1. the Portuguese case

2.2. planning and tourism management and tourist businesses: conceptualization and evolution

2.3. Integrated planning process in tourism

2.3.1. Formulation of the Plan

2.3.2. case studies

2.3.3. partnerships and networks in tourism

3. Financing for tourism

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

A unidade curricular está estruturada de modo a garantir que, através dos conteúdos programáticos e metodologia adotados, os mestrandos saibam analisar e aplicar os conhecimentos adquiridos na resolução de problemas.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The curriculum unit is structured so as to ensure that, through the syllabus and methodology adopted, the master students know how to analyse and apply knowledge acquired in solving problems.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Tratando-se de uma disciplina de base teórico-prática assenta na articulação sistemática dos métodos expositivo e ativo-interrogativo.

Apoia-se em casos práticos e problematização crítica da investigação realizada por especialistas nesta área de conhecimento científico.

Promove visitas técnicas e aprendizagem por simulação

As aulas, assim como, o acompanhamento tutorial, serão orientados de modo a que o mestrando disponha dos instrumentos necessários para o desenvolvimento de um trabalho futuro de aplicação dos conceitos apreendidos.

Avaliação: Frequência escrita (70%) e Trabalho de grupo (30%) ou Frequência escrita (100%)

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

As a theoretical-practical subject, the methodology is based on systematic articulation of expository methods and active-interrogative methods.

Based on case studies and critical research performed by specialists in this area of scientific knowledge.

Promotes technical study visits and simulation learning

Classes, as well as the accompanying tutorials, will be oriented so that the masters student has the necessary instruments for the development of future employment and the implementation of the concepts learned.

Assessment: Written test: 70% and group work (30%) or written test (100%)

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

A componente letiva da unidade curricular estrutura-se da seguinte forma:

Aulas teórico-práticas: 30 horas

Orientação Tutorial: 5 horas

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The teaching component of the curriculum unit is structured as follows:

Theoretical-practical lessons: 30 hours

Tutorials: 5 hours

3.3.9. Bibliografia principal:

*Cooper, C., Fletcher J., Fyall A., Gilbert D. e Wanhill S. (2005); *Tourism, Principles and Practice*, 3rd ed., Pearson Education*

*Tribe, J., (2005); *The Economics of Recreation, Leisure & Tourism*, 3rd ed., Butterworth-Heinemann, Elsevier*

*Tribe, J. (2010), *Strategy for Tourism*, Goodfellow Publishers Limited, 1st edition*

*Hall, C. M. (2007), *Tourism Planning: Policies, Process and Relationships*, Prentice Hall, 2nd edition*

*Hall, C. M. , A. A. Lew (2009), *Understanding and Managing Tourism Impacts: An Integrated Approach*, Routledge, 1st edition*

*Buhalis, D., C. Costa (eds), (2006), *Tourism Business Frontiers. Consumers, Products and Industry*, Butterworth-Heinemann / Elsevier, 1st edition*

*Fratesi, U., senn, L. (eds), *Growth and innovation of Competitive Regions*, springer *Advances in Regional science*, 2009*

Anexo IV - Gestão de Receitas (Revenue Management em Hotelaria)/Revenue Management in Hospitality**3.3.1. Unidade curricular:**

Gestão de Receitas (Revenue Management em Hotelaria)/Revenue Management in Hospitality

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Francisco Manuel Dionísio Serra

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:*<sem resposta>***3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:**

Aprender que os preços baseados nas oportunidades do mercado, e não tanto nos custos, constituem o caminho mais seguro para a otimização do lucro do negócio, sem descurar a satisfação dos clientes. O desafio da Gestão de Receitas (Revenue Management) é conseguir estes objetivos através de boas previsões sobre o comportamento dos clientes, que permitam vender o serviço certo, ao cliente certo, no momento certo e pelo preço justo.

São propostas atividades individuais, debates em grupo, exercícios de cálculo, proposições de problemas, estudos de caso, vivências de mercado, simulações, exposições dialogadas, demonstrações de resultados e atividades que permitam ao aluno desempenhar, com eficiência, o papel de profissionais de Gestão de Receitas (Revenue Management).

O aluno terá possibilidades de compreender os diversos conceitos que englobam o domínio geral do sistema de Gestão de Receitas (Revenue Management) na Hotelaria.

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

Learn that prices based on market opportunities, and not so much on costs, constitute the surest way to optimizing business profit and improving customer satisfaction. The challenge of Revenue Management is to achieve these goals through good forecasts about the behavior of customers, which allow to sell the right service, to the right customer, at the right time and at the right price.

Individual activities are proposed, as well as group discussions, calculation exercises, propositions of issues, case studies, market experiences, simulations, exhibitions, role plays, and activities that enable the student to play, with efficiency, the role of professionals in Revenue Management.

The student will have opportunities to understand the various concepts that span the general domain of Revenue Management in hospitality.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. Análise do mercado de serviços e de como o conceito de Gestão de Receitas (Revenue Management) pode auxiliar na gestão da intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade relacionadas com a ocupação do inventário disponível em cada dia, por meio da venda do serviço certo para o cliente certo na hora certa e pelo preço justo.

2. Análise da procura (fatores endógenos e fatores exógenos).

3. Análise da concorrência (serviços, localização e preços).

4. Segmentação de mercado e estratégia de preços

5. Técnicas de previsão da procura

6. Gestão do inventário e da disponibilidade do serviço.

7. Gestão do Sistema de Gestão das Receitas visando maximizar a receita e garantir um elevado grau de satisfação dos clientes.

3.3.5. Syllabus:

1. market analysis services and how the concept of Revenue Management can assist in the management of intangibility, inseparability, variability and perishability of occupation-related inventory available on each day through sale of the right service for the right customer at the right time and at the right price.

2. analysis of demand (endogenous and exogenous factors).

3. competition analysis (services, location and prices).

4. market segmentation and pricing strategy

5. demand forecasting techniques

6. management of inventory and availability of service.

7. management of the revenue management system designed to maximize revenue and ensure a high degree of customer satisfaction.

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

curricular.

As unidades curriculares deste ciclo de estudos integram-se numa estrutura tripartida, nomeadamente: o Turismo, a Gestão, a Hotelaria/Gestão Hoteleira. O facto conduz à existência de unidades curriculares que contemplem esse tríptico.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The curricular units in this cycle of studies have a tripartite structure, namely: tourism, management, hospitality/hotel management. This leads to the existence of curricular units that involve this triptych.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Para além da aplicação de metodologias de transmissão de conhecimento, serão usadas outras, como a aprendizagem baseada na análise de estudos de caso, com obrigatoriedade de debate e resolução em grupo; a simulação de modelos de gestão e apresentação de resultados; a elaboração de projetos com vista à concretização de determinadas estratégias de gestão, com defesa dos pressupostos que levaram à sua adoção; a análise do desempenho empresarial com base em modelos integrados (Balanced Scorecards), e outras de tipo mais pragmático que visam a aquisição de conhecimentos conceptuais e técnicos, úteis para a gestão estratégica e a de natureza mais operacional. Outro elemento importante é a possibilidade de elaboração de um trabalho final de natureza aplicada. A avaliação será baseada na realização de testes. Frequência (60%) e trabalho de grupo (40%) ou Frequência (100%).

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

In addition to the application of methodologies of knowledge transfer, other methodologies will be used such as learning based on the analysis of case studies, with obligation to debate and resolve problems; the simulation of models of administration and presentation of results; the preparation of projects with a view to achieving certain management strategies, with the defense of the assumptions that led to their adoption; business performance analysis based on integrated models (Balanced Scorecards), and other more pragmatic types aimed at the acquisition of technical and conceptual knowledge, useful for strategic and more operational. Another important element is the possibility of drafting a final work assignment of an applied nature. Test (60%) and group work (40%) or Test (100%).

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

As metodologias de transmissão de conhecimento procuram ser coerentes com os objectivos da unidade, uma vez que orientam no sentido de se encontrar a otimização do lucro do negócio.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The methodologies of knowledge transfer seek to be consistent with the objectives of the unit, since they are oriented towards finding business profit optimization.

3.3.9. Bibliografia principal:

CANINA, Linda; ENZ, Cathy, (2005) An Examination of Revenue Management in Relation to Hotels' Pricing Strategies – Center for Hospitality Research Report. Ithaca, NY, USA. Cornell University

COLTMAN, Michael M.; JAGELS, Martin G., (2001), Hospitality Management Accounting. New York, NY. John Wiley & Sons

INGOLD, Anthony; MCMAHON-BEATTIE, Uma; YEOMAN, Ian et al. (2000), Yield Management – Strategies for the Service Industries. London, UK. Thomson

ZIKMUND, W., (2003), Business Research Methods. South-Western, Ohio. Thomson

Anexo IV - Gestão da Inovação e Negócio Digital/Innovation Management and Digital Business**3.3.1. Unidade curricular:**

Gestão da Inovação e Negócio Digital/Innovation Management and Digital Business

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Raul Filipe da Conceição Guerreiro

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

Carlos Manuel Ramos de Sousa

Célia Maria Quitério Ramos

Marisol de Brito Correia

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

A Internet potenciou o surgimento de um novo paradigma na forma como as instituições realizam os seus negócios, sendo que, na Hotelaria e Turismo os impactos são significativos ao nível da distribuição, ao nível dos novos modelos de negócio online, ao nível dos relacionamentos com clientes, fornecedores e demais stakeholders, assim como ao nível da promoção dos destinos, organizações e produtos/serviços.

Objetivos:

- *Identificar e conhecer os principais modelos de negócio eletrónico.*
- *Compreender os principais conceitos e recursos necessários ao desenvolvimento do e negócio;*
- *Identificar as principais oportunidades e desafios do ambiente digital;*
- *Compreender as diferentes fases do projeto de desenvolvimento de um sítio Web;*
- *Compreender as componentes de um sítio de comércio eletrónico;*
- *Aplicar técnicas de criação de tráfego para lojas online e implementar campanhas publicitárias online.*

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

The Internet has influenced the emergence of a new paradigm in the way that institutions conduct their business, and in hospitality and tourism impacts are significant at distribution level, the level of new business models online, at the level of relationships with customers, suppliers and other stakeholders, as well as at the level of promotion of destinations, organisations and products/services.

Goals:

- *Identify and get to know the main electronic business models.*
- *Understand key concepts and necessary resources for the business and development;*
- *Identify key opportunities and challenges of the digital environment;*
- *Understand the different stages of project development of a website;*
- *Understand the components of a Commerce site;*
- *Apply techniques of creating traffic to online stores and implement advertising campaigns online.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. *E-Business*
2. *O Comércio Eletrónico*
3. *Estratégias e Aplicações (B2B, B2C, C2C)*
4. *Perfil e comportamento do consumidor na Internet*
5. *Planeamento e desenvolvimento de um sítio Web*
 - a. *Web Design, Web Promotion e Web Performance*
6. *E-Marketing*

3.3.5. Syllabus:

1. *E-Business*
2. *Electronic Commerce*
3. *Strategies and applications (B2B, B2C, C2C)*
4. *Profile and consumer behavior on the Internet*
5. *Planning and development of a website*
 - a. *Web Design, Web Promotion and Web Performance*
6. *E-Marketing*

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

Os conteúdos programáticos apresentados estão em coerência com os objetivos a atingir pelos alunos na medida em que estes foram desenvolvidos de forma a abordar transversalmente os conceitos fundamentais numa perspetiva teórica e posteriormente aplicar numa vertente prática as componentes necessárias a que o aluno possa perceber e aplicar as metodologias necessárias a enfrentar os desafios que se colocam ao Turismo e à Gestão Hoteleira nos nossos dias. Tais desafios apresentam-se nomeadamente, na identificação de novos mercados, no desenvolvimento da interatividade com os consumidores, na disponibilização de serviços personalizados, na definição de novas redes com fornecedores e distribuidores e na potenciação das novas tecnologias no marketing desenvolvido pelas organizações para suporte de todas as suas atividades desde a disponibilização de informação, a reserva e a assistência pós-venda.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus presented is consistent with the objectives to be attained by the students to the extent that these were developed to teach the fundamental concepts from a theoretical perspective and later to apply in practice the necessary components to which the student can understand and apply the necessary methodologies to meet the challenges facing the tourism and hotel management nowadays. Such challenges include identifying new markets, developing interactivity with consumers in the provision of personalised services, in defining new networks with suppliers and distributors and potentialization of new technologies in marketing organizations developed to support all their activities from the provision of information, to booking and after-sales assistance.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aulas teórico práticas. Avaliação por 1 teste escrito individual e um trabalho de grupo aplicado.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Theoretical-practical lessons. Assessment by 1 written test (individual) and applied group work.

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

A metodologia de ensino adotada – com duas componentes complementares teórica e prática – permitirá aos alunos o conhecimento dos referenciais teóricos subjacentes à temática e que serão o suporte necessário e fundamental para o desenvolvimento da abordagem prática onde se procurará desenvolver um sítio Web procurando dotar os alunos das competências necessárias para compreender o ciclo de vida de um sítio Web, compreender o funcionamento dos motores de busca, compreender as componentes de um sítio de comércio eletrónico e aplicar as técnicas de construção de uma presença online das organizações.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The teaching methodology adopted – with two complementary theoretical and practical components– will allow students to gain knowledge of the underlying theoretical benchmarks, which provides the support necessary for the development of a practical approach which will seek to develop a website, thus equipping students with the skills needed to understand the life cycle of a Web site, to understand the functioning of search engines, to understand the components of a Commerce site and to apply the techniques of building an online presence of organizations.

3.3.9. Bibliografia principal:

*Carrera, F., 2009, Marketing Digital. Lisboa: Edições Sílabo.
Carvalho, J. (Coord.), 2001, e-Business e Distribuição, Indeg, Bertrand Editora.
Carvalho, J., Coimbra, J. (Coord.), 2001, Economia Digital Segundo Ato, Indeg, Bertrand Editora.
Carvalho, J., 2001, e-Business & e-Commerce On & Offline, Edições Sílabo.
Carvalho, J., Dias, E., 2000, e-logistics & e-business, Edições Sílabo.
Chaffey, D., Smith, P., 2008, E-marketing Excellence - Planning and Optimizing your Digital.
Chaffey, D., 2009, e-business and e-commerce management : strategy, implementation, and practice. 4th ed. Harlow : Financial Times/Prentice Hall.
Comunicarte, 2010, Web Trends: 10 cases made in Web 2.0. Lisboa: Edições Sílabo.*

Anexo IV - Gestão da Relação com o Cliente - CRM/ Customer relationship management-CRM

3.3.1. Unidade curricular:

Gestão da Relação com o Cliente - CRM/ Customer relationship management-CRM

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Carlos Manuel Ramos de Sousa

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

*Célia Maria Quitério Ramos
Marisol de Brito Correia
Raul Filipe da Conceição Guerreiro
Ronaldo Luís Arias Schutz*

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

Os Sistemas de Informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação que os suportam são ferramentas poderosas que alteram as bases competitivas e com impactos significativos nas formas de operar nos vários níveis de gestão das organizações. Os CRM permitem às empresas criar uma visão global dos seus clientes, numa base unificada e transversal a todos os seus departamentos.

Objetivos:

- *Compreender o que representa o CRM para as organizações e as transformações necessárias à sua adoção em termos de processos de negócio, sistemas de informação, organizacionais, recursos humanos e culturais;*
- *Conhecer os elementos de uma estratégia de CRM e as metodologias de implementação;*
- *Utilizar software de CRM.*

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

Information systems and information and the communication technologies that support them are powerful tools that alter the competitive bases and have significant impacts on ways to operate in the various levels of management of organizations. The CRM enables companies to create a global view of one's customers, on a unified and transversal basis, for all its departments.

Goals:

- *Understand what CRM represents for organizations and the transformations required for its adoption in terms of business processes, information systems, organizational, human and cultural resources;*

- *Know the elements of a CRM strategy and implementation methodologies;*
- *Use CRM software.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. *Marketing Relacional*
 - a. *Definição e Objetivos do Marketing Relacional*
 - b. *Especificidades do Marketing Relacional*
2. *CRM – Customer Relationship Management*
 - a. *Conceito de CRM*
 - b. *Objetivos do CRM*
 - c. *Implementação do CRM*
 - d. *Pessoas, Processos e Tecnologias*
 - e. *Gestão de Relacionamentos da empresa com os clientes*
 - f. *Aplicação de Softwares*

3.3.5. Syllabus:

1. *Relational Marketing*
 - a. *Definition and objectives of Relational Marketing*
 - b. *Specificities of Relational Marketing*
2. *CRM – Customer Relationship Management*
 - a. *concept of CRM*
 - b. *goals of CRM*
 - c. *implementation of CRM*
 - d. *people, processes and technologies*
 - e. *management of the company's relationships with customers*
 - f. *Implementation of software*

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

Os conteúdos programáticos apresentados estão em coerência com os objetivos a atingir pelos alunos na medida em que estes foram desenvolvidos de forma a abordar transversalmente os conceitos fundamentais desde a perspetiva transaccional a uma abordagem relacional, as tendências atuais na gestão do relacionamento com os clientes e o estabelecimento de relacionamentos duradouros e a utilização de software específico que permitirá um conhecimento mais aprofundado das preferências e costumes dos clientes potenciando a tomada de decisão e auxiliando o marketing no sentido de tratar os clientes de forma diferente e individualizada.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus presented is consistent with the objectives to be attained by the students to the extent that these were developed to teach across the fundamental concepts, from the relational approach to the transactional perspective, current trends in customer relationship management and the establishment of lasting relationships and the use of specific software which will allow a broader knowledge of preferences and habits of customers, thus supporting decision-making and assisting marketing in the sense of treating customers in a personalized and differentiated way.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aulas teórico práticas. Avaliação por 1 teste escrito individual e um trabalho de grupo aplicado.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Theoretical-practical lessons. Assessment by 1 written test (individual) and applied group work.

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

A metodologia de ensino adotada – com duas componentes complementares teórica e prática – permitirá aos alunos o conhecimento dos referenciais mais teóricos e que terão um papel crucial no entendimento que os mesmos terão sobre os fatores com maiores impactos no desenvolvimento de estratégias de marketing mais efetivas e sobre a forma de gerir carteiras de clientes de forma mais efetiva. Na abordagem prática procurar-se-á estudar as estratégias de implementação de CRM nas organizações e a utilização de ferramentas informáticas nos processos de relacionamento com os clientes.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The teaching methodology adopted – with two complementary theoretical and practical components – will allow students to gain knowledge of more theoretical references that will have a critical role in understanding the factors with the greatest impact on the development of more effective marketing strategies and on how to manage client portfolios more effectively. In the practical approach, the implementation of CRM strategies in organizations will be investigated, as well as the use of computer tools in customer relationship processes.

3.3.9. Bibliografia principal:

- Buttle, F., 2004, Customer relationship Management: Concepts and tools, Elsevier Publications.*
- Cardoso, J. et al., 2001, ERP e CRM: da empresa à e-empresa – soluções de informação reais para empresas globais, 1.ª ed., Centro Atlântico.*
- Dionísio, P., Rodrigues, J., Faria, H., Canhoto, C., Nunes, R., 2009, b-Mercator Blended, Dom Quixote.*
- Lindgreen, A., 2004, The Design, implementation and monitoring of CRM programme: a case study, Marketing Intelligence & Planning.*
- Monteiro, P. e Pedron, C., 2009, CRM e as Pequenas e Médias Empresas: uma análise teórica. CAPSI 2009 – Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação, Portugal.*
- Payne, A., 2006, Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Relationship Management, Butterworth-Heinemann Publications: Elsevier, Oxford.*
- Silva, F., Alves, J., 2001, ERP e CRM, Centro Atlântico.*
- Winer, R., 2001, A Framework for Customer Relationship Management, California Management Review, 43, 4, p.89-105.*

Anexo IV - Empreendedorismo e Análise de Projetos de Investimento Turístico/Entrep.tour.invest.proj.analysis**3.3.1. Unidade curricular:**

Empreendedorismo e Análise de Projetos de Investimento Turístico/Entrep.tour.invest.proj.analysis

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Ludgero dos Santos Sequeira

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

António José Raiado Pereira

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

- *Proporcionar ao estudante o conhecimento teórico sobre os principais temas da criação de empresas, para poder responder às questões básicas mediante as quais ficará em condições de diagnosticar a situação de partida, conhecer o poder de resposta dos mercados, estabelecer a ideia de negócio que pretende desenhar e estudar detalhadamente a viabilidade da futura empresa.*
- *Conferir ao estudante as competências para a elaboração e desenvolvimento de um projeto empresarial, para a criação de uma nova empresa e inovação de negócios, capaz de ser instrumento de ajuda para que no futuro possa tomar decisões eficientes em prol da melhoria da economia empresarial e, dessa forma, aspirar-se a uma maior oferta de emprego.*

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

- *Give students theoretical knowledge about the main themes in the creation of enterprises, in order to respond to basic questions through which they will be able to diagnose the starting situation, know the response power of markets, establish the business idea they want to draw up and study in detail the feasibility of the future company.*
- *Give the student the skills for the preparation and development of an enterprise project, for the creation of a new company and business innovation that can be an instrumental aid towards taking effective decisions to improve business economics in the future and thus aspire to a wider job offer.*

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. *Empreendedorismo e Inovação Empresarial*
2. *Elaboração do Plano de Negócios*
3. *Avaliação de Iniciativas Empresariais*
4. *Instrumentos de Financiamento*
5. *Desenvolvimento de Negócios em Franchising*
6. *O marketing mix no caso dos novos empreendimentos e PME.*
7. *As filosofias da ação comercial.*
8. *Produto estratégico, produto operacional e mercado. Segmentação.*
9. *A seleção do mercado.*
10. *O Posicionamento.*
11. *Análise do meio envolvente do marketing. A formulação da estratégia de marketing.*
12. *Casos práticos de análise e formulação da estratégia de marketing.*
13. *Novos produtos.*
14. *Características dos produtos no contínuo tangibilidade / intangibilidade.*
15. *Classificações do produto.*
16. *Serviços.*
17. *Preço. Estratégias. Fixação de preço e dimensão de mercado.*
18. *A distribuição. Estratégias.*
19. *A comunicação. Estratégias.*
20. *Os P's adicionais do marketing para os serviços.*
21. *Alguns aspetos quantitativos para a análise e planeamento em marketing.*

3.3.5. Syllabus:

1. *Entrepreneurship and business innovation*
2. *Preparation of a business plan*
3. *Assessment of business initiatives*
4. *Funding instruments*
5. *Business development in Franchising*
6. *The marketing mix in the case of new ventures and SMEs*
7. *The philosophies of commercial action*
8. *Strategic product, market and operational product. The need for market segmentation. Segmentation criteria.*
9. *Organizational competitive advantages and selection of markets. Basic notions about consumer behavior*
10. *Positioning*
11. *Analysis of marketing environment*
12. *Practical Cases analysis and formulation of marketing strategy*
13. *New products*
14. *Characteristics of the products in the tangibility/intangibility continuum*
15. *Product classifications*
16. *Services*
17. *Price. Strategies. The fixing of price and market size*
18. *Distribution. Strategies*
19. *Communication. Strategies*
20. *The additional P's for marketing services*
21. *Some quantitative aspects for marketing analysis and planning*

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

Os conteúdos programáticos expostos estão em coerência com os objetivos definidos, uma vez que para além de procurarem proporcionar ao estudante o conhecimento teórico sobre os principais temas da criação de empresas, também procuram ministrar competências para a elaboração e desenvolvimento de um projeto empresarial.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The syllabus is coherent with the objectives set out, since in addition to seeking to give the student theoretical knowledge about the main themes of the creation of companies, it also seeks to teach competences for the preparation and development of an enterprise project.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A unidade curricular funcionará no regime de avaliação estabelecido para os Mestrados da ESGHT, de acordo com as Normas de Funcionamento e Regime de Avaliação dos Cursos de Mestrado.

- *Trabalho de investigação em grupo, que consiste no desenvolvimento de um plano de negócios e sua apresentação: 30%*
 - *Teste individual escrito (a realizar na data do exame de época normal): 70%*
- Teste constituído por um conjunto de questões de resposta múltipla incidindo sobre os principais conceitos apresentados.*
- *Exame de recurso e de melhoria: 100%*
- (b)

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

The unit will work according to the assessment arrangements established for the Masters programmes of ESGHT, according to the performance standards and evaluation Scheme of masters courses.

- *Research (group work), which consists of developing a business plan and its presentation: 30%*
 - *Individual written test: 70%*
- The test will consist of a set of multiple response questions focusing on the key concepts presented.*
- *Re-sit or Improvement exam: 100%*
- (b)

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

A metodologia de ensino utilizada procura propiciar aos alunos o conhecimento teórico e visa em simultâneo desenvolver a capacidade de utilização e técnicas e instrumentos que permitam, entre outros aspectos, diagnosticar a situação de partida, conhecer o poder de resposta dos mercados, estabelecer a ideia de negócio que pretende desenhar e estudar detalhadamente a viabilidade da futura empresa.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

The teaching methodology used seeks to provide students with the theoretical knowledge needed and to simultaneously develop the ability to use techniques and instruments which will allow, among other things, to

diagnose the starting situation, know the response power of markets, establish the business idea you want to draw up and study in detail the feasibility of the future company.

3.3.9. Bibliografia principal:

Audretsch, D. (2003), "Entrepreneurship: A survey of the literature", Enterprise papers nº 14, DG Empresa – Comissão Europeia.

Barros, H. (2005). Análise de Projetos de Investimento. 4ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo.

Comissão Europeia (2003), Livro Verde - Espírito empresarial na Europa", DG Empresa.

Costa, H. e Ribeiro, P. C. (2007), Criação e Gestão de Micro-Empresas e Pequenos Negócios, Manual Prático, Lidel, Lousã.

Fagerberg, J. et al (2005), The Oxford Handbook of Innovation, Oxford University Press.

Ferreira, M., Santos, J. e Serra, F. (2008), Ser empreendedor: Pensar, criar e moldar a nova empresa, Ed. Sílabo.

Anexo IV - Gestão Financeira Avançada na Empresa Hoteleira/Advanced financial management in hospitality

3.3.1. Unidade curricular:

Gestão Financeira Avançada na Empresa Hoteleira/Advanced financial management in hospitality

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Celísia Isabel Domingues Batista

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

Nesta unidade curricular pretende-se facultar técnicas e conhecimentos que permitam aos estudantes, por um lado, a realização da análise económica e financ.da empresa com base nas peças contabilísticas e em informações de carácter extracontabilístico, e por outro, a avaliação de proj. de investimento empresarial e a tomada de decisão sobre o seu financiamento. Competências Genéricas: Interpretar as principais Demonstrações Financeiras (Balanço e Demonstração de Resultados); Tomar decisões empresariais numa ótica de criação de valor e de equilíbrio financeiro; Operacionalizar proj. investimento; Avaliar o impacto das fontes financ. Competências Específicas: Interpretar documentos contabilísticos e relatórios de empresas de cariz económico e financ.; Estudar o equilíbrio financ. da empresa; Analisar a situação económica e a rentabilidade da empresa; Avaliar economicamente proj.de investimento empresarial; Conhecer o impacto das decisões de financiamento na rentabilidade dos investimentos

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

This UC is intended to provide knowledge and techniques which enable the students, on the one hand, to achievement the company's financial and economic analysis on the basis of accounting and information of an extra-accounting character, and on the other hand, the assessment of investment projects and entrepreneurial decision-making about financing. Generic Competences: To interpret the main financial statements (balance sheet and income statement); To take business decisions from a perspective of value creation and financial equilibrium;

To analyze investment projects;

The assessment of the impact of funding sources.

Specific Skills:

To interpret accounting documents and reports of enterprises' economic and financial aspects;

To study the financial equilibrium of the firm;

To analyze the economic situation and the profitability of the company;

To evaluate enterprise investment projects economically;

To know the impact of financing decisions on the profitability of investment;

3.3.5. Conteúdos programáticos:

1. Importância da gestão financeira no sucesso das organizações

2. Análise económico-financeira empresarial

a. Demonstrações financeiras

b. Rácios e indicadores

c. Análise do equilíbrio financeiro

d. Análise da rentabilidade e do risco

3. Análise e financiamento de projetos de investimento

a. Estimção dos cash-flows do projeto

b. Estimção da taxa de atualização

c. Critérios de análise da viabilidade económica dos projetos

Decisão de financiamento

3.3.5. Syllabus:

1. *Importance of financial management in the success of organizations*
 2. *Corporate Financial Analysis*
 - a. *Financial statements*
 - b. *Ratios and indicators*
 - c. *Review of the financial equilibrium*
 - d. *Analysis of profitability and risk*
 3. *Analysis and financing of investment projects*
 - a. *Estimation of project cash-flows*
 - b. *Estimation of refresh rate*
 - c. *Criteria for the analysis of the economic viability of projects*
- Financing decision*

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

- *Aula expositiva – teórica e prática*
- *Debate de matérias em sala de aula*
- *Estudo de casos*
- *Estudo livre*

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

- Expository Class – theory and practice*
- Discussion of materials in the classroom*
- Case studies*
- Independent Study*

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A avaliação será efetuada através de um exame de época normal e outro de época de recurso conforme previsto no calendário letivo, sendo que a cada um corresponderá a ponderação de 100%.

As provas de exame serão realizadas sem consulta bibliográfica.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

Assessment will be made through an examination as provided for in the academic calendar, with a weighting of 100%.

The examination shall be carried out without consultation.

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

Para além da utilização de metodologias de transmissão de conhecimento, serão usadas outras, como a aprendizagem baseada na análise de estudos de caso, com obrigatoriedade de debate e resolução em grupo.

A avaliação será baseada na realização de testes destinados a verificar, principalmente, o grau de conhecimento exato, o de entendimento conceptual e o da capacidade de raciocínio, sendo consequente com as metodologias usadas.

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

In addition to methodologies of knowledge transfer, other methodologies will be used such as learning based on the analysis of case studies, with obligation to debate and resolve situations in a group.

Assessment will be based on testing to verify, especially, the exact degree of knowledge, understanding and conceptual reasoning capacity, this being consistent with the methodologies used.

3.3.9. Bibliografia principal:**BIBLIOGRAFIA**

- Barros, Carlos (2007), Avaliação Financeira de Projetos de Investimento, Escolar Editora, Lisboa.*
- Barros, Carlos (1994), Decisões de Investimento e Financiamento de Projetos, Edições Sílabo, 3ª Edição, Lisboa.*
- Carrilho, José M., Luís Laureano, Luís V. Pimentel e Manuel L. Prates (2005), Elementos de Análise Financeira – Casos Práticos, Publisher Team, Lisboa.*

- *Esperança, José Paulo e Fernanda Matias (2009), Finanças Empresariais, Texto Editores, Lisboa.*
- *Martins, António (2004), Introdução à Análise Financeira de Empresas, 2ª edição, Vida Económica, Porto.*
- *Menezes, Caldeira (2001), Princípios de Gestão Financeira, 8ª edição, Editorial Presença, Lisboa.*
- *Neves, J. Carvalho das (1998), Análise Financeira – Métodos e Técnicas, 11ª edição, Texto Editora, Lisboa.*
- *Saias, Luís, Rui de Carvalho e Maria do Céu Amaral (2006), Instrumentos Fundamentais de Gestão Financeira, 5ª edição, Universidade Católica Editora, Lisboa.*

Anexo IV - Contabilidade Aplicada à Hotelaria/Accounting applied to Hospitality

3.3.1. Unidade curricular:

Contabilidade Aplicada à Hotelaria/Accounting applied to Hospitality

3.3.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Joaquim Santana Fernandes

3.3.3. Outros docentes que leccionam a unidade curricular:

<sem resposta>

3.3.4. Objectivos de aprendizagem da unidade curricular:

Este módulo visa satisfazer as necessidades de uma população especializada, detentora de um conhecimento geral de Contabilidade Geral e Analítica, para além de uma experiência profissional de nível médio-alto.

Objetivos Gerais:

• Conhecer e saber como tirar partido dos sistemas de informação de gestão, aproveitando sistemas permanentes de informação e reporting, como é o caso da contabilidade analítica;

Objetivos específicos:

• Aplicar os mais recentes instrumentos de auxílio às tomadas de decisão, fazendo a ligação destes com os sistemas permanentes de recolha e classificação de dados, como é o caso do Balanced Scorecard.

• Conceber planos e orçamentos, implementar e avaliar programas, estratégias e políticas, comunicar eficazmente as opções e motivar os clientes internos para a sua concretização.

3.3.4. Intended learning outcomes of the curricular unit:

This module aims to meet the needs of a specialized population, having a general understanding of General and Analytical Accounting, as well as a mid-to high -level of professional experience.

General Objectives:

• Know and know how to take advantage of management information systems, permanent systems of information and reporting, as is the case in analytical accounting;

Specific objectives:

• Apply the latest instruments to support decision-making, making the connection with permanent systems of data collection and classification, as is the case of the Balanced Scorecard.

• Conceive plans and budgets, implement and evaluate policies, programs, strategies and options to effectively communicate and motivate internal clients for their implementation.

3.3.5. Conteúdos programáticos:

• Apresentação do Plano de contas da contabilidade analítica para a hotelaria, baseado no Sistema Uniforme de Contas para Hotéis (USAH), da American Hotel & Motel Association.

• Casos práticos de Gestão Orçamental.

• Preparação de análises e reporting de elementos financeiros padronizados.

• Interpretação e avaliação de informação financeira.

• Modelos de Auxílio às tomadas de decisão, com base em sistemas permanentes de recolha e classificação de dados financeiros.

• Identificação, análise e resolução de problemas complexos nos diversos contextos das operações, a partir da informação proporcionada por sistemas permanentes de recolha e classificação de dados financeiros.

3.3.5. Syllabus:

• Presentation of analytical accounting plan of accounts for hospitality, based on the uniform system of Accounts for hotels (USAH), the American Hotel & Motel Association.

• Case studies of budgetary management.

• Preparation of financial analyses and reporting standardized elements.

• Interpretation and evaluation of financial reporting.

• Models of support for decision-making, on the basis of permanent systems of collection and classification of financial

data.

• Identifying, analyzing and resolving complex problems in various contexts of operations, from the information provided by permanent systems of collection and classification of financial data.

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

Refletindo a prática académica contemporânea, o programa enfatiza as competências conceptuais e funcionais requeridas a um gestor de alto nível. Para tal, propõe-se uma forte componente de estudos de casos, aprendizagem com recurso à modelação participada e simulações contextualizadas, capitalizando a experiência prévia dos alunos nestas matérias, para efeitos da sua integração nas novas aprendizagens.

3.3.6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

Reflecting contemporary academic practice, the program emphasizes conceptual and functional skills required by a high-level manager. To this end, it proposes a strong component of case studies, learning with recourse to participatory modeling and contextualized simulations, capitalizing on the students' prior experience in these matters, for the purpose of their integration into new learning.

3.3.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia de ensino adoptada para esta unidade curricular combina aulas de exposição teórica com aulas práticas.

As aulas teóricas são expositivas e têm como objectivo transmitir os conceitos, explicitar os critérios de reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação das temáticas da unidade curricular.

As aulas práticas baseiam em casos práticos.

A avaliação assenta num teste escrito, com duas componentes: teórica e prática, eventualmente ponderado pela participação dos alunos em sala.

3.3.7. Teaching methodologies (including evaluation):

The teaching methodology adopted for this unit combines theoretical exposure classes with practical classes.

The theoretical classes are lectures and aim to convey the concepts, clarify the criteria for recognition, measurement, presentation and dissemination of thematic curriculum unit.

The practical classes based on practical cases.

The assessment is based on a written test, with two components: theoretical and practical, complemented by the participation of students in classes.

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

Considerando, por um lado, que se pretende que no final da unidade curricular o formando seja capaz de:

- Entender o sistema contabilístico implementado na entidade*
- Saber optar pelas melhores soluções em cada situação em concreto;*
- Saber implementar modelos previsionais adequados*

A metodologia de ensino deverá assentar em instrumentos que permitam que o formando entenda os conceitos pertinentes e saiba depois aplicá-los nas situações em concreto, ou seja suscitar a capacidade crítica.

Assim estes instrumentos traduzem em aulas teóricas e práticas.

As aulas teóricas são expositivas e têm como objectivo transmitir os conceitos, explicitar critérios e divulgar instrumentos de gestão, planeamento e controlo. Deste modo, o lado adquire os conhecimentos teóricos que servirão de base à escolha das melhores soluções.

As aulas práticas baseiam em casos práticos.

Os casos serão analisados atendendo aos objectivos explicitados e às especificidades do contexto onde se devem aplicar. Pretende-se com este instrumento atingir os seguintes objectivos:

- Fomentar a capacidade de crítica dos alunos;*
 - Aprofundar o conhecimento dos instrumentos relacionados com os conteúdos programáticas;*
- Deste modo os alunos poderão aplicar os instrumentos explanados a situações em concreto contribuindo decisivamente para a melhoria de tomadas de decisão estratégicas e operacionais para as empresas, nomeadamente no que se refere ao investimento, à racionalidade financeira.*

3.3.8. Demonstration of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes.

At the end of the curricular unit the student is able to:

- Understand the accounting system implemented*
- Learn to do the best solutions in each concrete situation;*
- Know how to implement appropriate forward-looking models*

The teaching methodology is based on instruments that allow the student to understand the relevant concepts and learn by applying them in concrete situations, i.e. critical capacity-building.

These instruments are translated into theoretical and practical lessons.

The theoretical classes are lectures and aim to convey the concepts, explain criteria and disclose management tools, planning and control. Thus, the student acquires theoretical knowledge that underpins the choice of the best solutions. The practical classes are based on practical cases.

The cases will be reviewed taking into account the objectives set out and the specificities of the context where applicable. This instrument aims to achieve the following objectives:

-Fostering students ' critical capacity;

-Deepening the knowledge of the instruments related to the programmatic content;

In this way, students may apply the instruments to concrete situations, contributing decisively to the improvement of strategic and operational decision making for enterprises, in particular with regard to investment, and financial rationality.

3.3.9. Bibliografia principal:

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD E ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) (2005), La Contabilidad de Gestión en las Empresas Hoteleras, documento 30 de Contabilidad de Gestión.

ANTÓNIO CAMPOS PIRES (2011): Contabilidade Analítica e de Gestão, 6.ª edição, Áreas Editora, Lisboa.

HOTEL ASSOCIATION OF NEW YORK CITY, INC. (2006): Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, American Hotel & Motel Association, 10.ª edição revista, Michigan.

JAGELS, MARTIN G. (2010): Hospitality Management Accounting, 10.ª edição, John Wiley and sons, inc.

LAMELAS, JOSÉ PEREIRA (2004): Sistema Uniforme de Contabilidade Analítica de Gestão Hoteleira: Um Estudo de Caso, Vislis Editores, Lisboa.

4. Descrição e fundamentação dos recursos docentes

4.1 Descrição e fundamentação dos recursos docentes

4.1.1. Fichas curriculares dos docentes

Anexo V - Francisco Manuel Dionísio Serra

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

Francisco Manuel Dionísio Serra

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 - Cláudia Helena Nunes Henriques

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

Cláudia Helena Nunes Henriques

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 Manuel Vicente Sena**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Francisco Manuel Vicente Sena

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 Coordenador 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 - Ludgero dos Santos Sequeira**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Ludgero dos Santos Sequeira

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 Coordenador 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 - Henrique Manuel Ventura Rodrigues**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Henrique Manuel Ventura Rodrigues

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 (%):

40

4.1.1.6. Ficha curricular de docente:[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo V - Ileana Androniu Pardal Monteiro****4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Ileana Androniu Pardal Monteiro***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 - Celisia Isabel Domingues Batista****4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Celisia Isabel Domingues Batista***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 - Maria Leonor Cruz dos Reis Salsa****4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Maria Leonor Cruz dos Reis Salsa***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 - Carlos Manuel Ramos de Sousa****4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Carlos Manuel Ramos de Sousa***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 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 - Marisol de Brito Correia****4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Marisol de Brito Correia***4.1.1.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):**

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:*Professor 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 - Maria de Lurdes Figueirinha Varela****4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Maria de Lurdes Figueirinha Varela***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 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 - Raul Filipe da Conceição Guerreiro**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Raul Filipe da Conceição Guerreiro

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.1.4. Categoria:

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 Miguel Duarte Costa Batista de Gouveia**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Pedro Miguel Duarte Costa Batista de Gouveia

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 - António José Raiado Pereira**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

António José Raiado Pereira

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 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 - Joaquim Santana Fernandes**4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Joaquim Santana Fernandes

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 - Cidália Maria Nunes Viegas Carrusca

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

Cidália Maria Nunes Viegas Carrusca

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 - Célia Maria Quitério Ramos

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

Célia Maria Quitério Ramos

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 - Hélder Manuel Brito Carrasqueira

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

Hélder Manuel Brito Carrasqueira

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 - Ronaldo Luis Arias Schütz

4.1.1.1. Nome do docente (preencher o nome completo):
Ronaldo Luis Arias Schütz

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](#)

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
Francisco Manuel Dionísio Serra	Doutor	Ciências Económicas e Empresariais	100	Ficha submetida
Cláudia Helena Nunes Henriques	Doutor	Economia	100	Ficha submetida
Francisco Manuel Vicente Sena	Doutor	Gestão – especialidade Operações	100	Ficha submetida
Ludgero dos Santos Sequeira	Doutor	Gestão - Estratégia Empresarial	100	Ficha submetida
Henrique Manuel Ventura Rodrigues	Licenciado	Marketing	40	Ficha submetida
Ileana Androniu Pardal Monteiro	Doutor	Psicologia das Organizações / Organizational Psychology	100	Ficha submetida
Celísia Isabel Domingues Batista	Doutor	Gestão	100	Ficha submetida
Maria Leonor Cruz dos Reis Salsa	Doutor	Gestão - Finanças e Contabilidade	100	Ficha submetida
Carlos Manuel Ramos de Sousa	Doutor	Ciências Empresariais	100	Ficha submetida
Marisol de Brito Correia	Doutor	Engenharia Electrónica e Computação	100	Ficha submetida
Maria de Lurdes Figueirinha Varela	Mestre	Ciências Económicas e Empresariais	100	Ficha submetida
Raul Filipe da Conceição Guerreiro	Doutor	Domínio Científico de Matemática, no Ramo de Métodos Quantitativos Aplicados à Economia e à Gestão, Especialidade de Econometria	100	Ficha submetida
Pedro Miguel Duarte	Doutor	Econometria	100	Ficha

Costa Batista de Gouveia				submetida
António José Raiado Pereira	Mestre	Administração e Gestão de Empresas, na especialização de Marketing	100	Ficha submetida
Joaquim Santana Fernandes	Doutor	Gestão	100	Ficha submetida
Cidália Maria Nunes Viegas Carrusca	Mestre	Ciências Económicas e Empresariais	100	Ficha submetida
Célia Maria Quitério Ramos	Mestre	Eng. Electrotécnica e de Computadores	100	Ficha submetida
Hélder Manuel Brito Carrasqueira	Doutor	Economia	100	Ficha submetida
Ronaldo Luis Arias Schütz	Doutor	Psicologia (Psicologia Social)	100	Ficha submetida
			1840	

<sem resposta>

4.2. Dados percentuais da equipa docente do ciclo de estudos

4.2.1.a Número de docentes em tempo integral na instituição

12

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

65,2

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

12

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

65,2

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

14

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

76,1

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

5

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

27,2

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

5

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

27,2

4.3. Procedimento de avaliação do desempenho

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

A Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo implementa o sistema de perceção de ensino e aprendizagem o qual inclui um procedimento regular de inquérito aos estudantes, cujos resultados são comunicados aos órgãos estatutariamente concernentes, maxime à Direção do Mestrado e a cada docente responsável por unidade curricular.

Esta recolha de perceções, é já prática periódica na Escola, propiciando conhecer dados síntese da perceção dos

estudantes face à unidade curricular e ao desempenho do docente.

A Universidade do Algarve criou um Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) que no ano letivo 2009/10 desenvolveu as seguintes ações, implementando o disposto no artigo 147º, n. 1, da Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, do artigo 14º do Decreto-Lei nº 42/2005, de 22 de fevereiro, e, em especial a aplicação do enquadramento legislativo – Lei 38/2007, onde nos termos do seu artigo 17º se refere nomeadamente que “compete às instituições de ensino superior adotar uma política de garantia de qualidade e os procedimentos para a sua prossecução”.
No preâmbulo do Decreto-Lei 369/2007 define-se como um dos eixos do novo sistema de avaliação e acreditação, a exigência de concretização, pelas instituições de ensino superior, de sistemas próprios de garantia da qualidade passíveis de certificação.

Neste contexto, o GAQ da UALG define a sua missão, visão e os objetivos, como adiante expostos:

- Missão: O GAQ tem como missão a promoção da qualidade do ensino dentro da UALG, tendo como referência a legislação aplicável a nível nacional e os princípios definidos a nível europeu no âmbito do European Standards and Guidelines.*
- Visão: O GAQ procurará nortear a sua ação pela eficiência, transparência, rigor de procedimentos e disponibilidade para colaborar com todos os intervenientes no processo.*

Objetivos:

No curto/médio prazo, o GAQ visa estabelecer os principais instrumentos necessários ao controlo de qualidade, nomeadamente:

- . Inquéritos de Caracterização dos Novos Alunos;*
- . Inquérito de Perceções do Ensino/Aprendizagem aplicados a alunos e docentes;*
- . Inquérito de levantamento das Saídas Profissionais;*
- . Inquérito de Final de Curso;*
- . Indicadores de desempenho para a avaliação dos cursos;*
- . Desenvolvimento de software analítico para tratamento da informação em tempo oportuno;*
- . Formação dos recursos humanos no sentido de poderem responder às exigências requeridas.*

No longo prazo, o GAQ tem em vista:

- . Enquadrar a política de qualidade da instituição e a promoção de iniciativas neste sentido;*
- . Responder aos requisitos definidos pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e promover concernente acreditação.*

Foi já aprovado específico Regulamento Geral de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente da Universidade do Algarve.

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

The School of Management, Hospitality and Tourism implements the perception system for teaching and learning which includes a regular survey of students' opinions, whose results are communicated to the statutory bodies, to the Direction of the Masters programme and to every teacher responsible for a curricular unit.

This survey of perceptions is a periodic practice that already exists in the School, providing data pertaining to students' perceptions of the curriculum units and the teaching performance.

The University of the Algarve has created an Office for Evaluation and Quality (GAQ), which in the academic year 2009/10 developed the following actions, implementing the provisions of article 147, paragraph 1, of law No. 62/2007 of 10 September, article 14 of Decree-Law No. 42/2005 of 22 February and, in particular the application of the legislative framework-law 38/2007 whose article 17 refers, inter alia, that "it is up to higher education institutions to adopt a quality assurance policy and procedures for its carrying out".

In the preamble of Decree Law 369/2007, one of the axes of the new system of evaluation and accreditation is defined as the achievement of quality assurance systems capable of certification by institutions of higher education.

In this context, the GAQ of UALG defines its mission, vision and goals, as follows:

- Mission: the Mission of GAQ is the promotion of quality of education within the University of the Algarve, taking as a reference the applicable legislation at national level and the principles defined at European level within the framework of the European Standards and Guidelines.*
- Vision: the GAQ will guide its action by efficiency, transparency, stringency of procedures and readiness to cooperate with all actors in the process.*

Goals:

In the short-to-mid term, the GAQ aims to establish the main instruments necessary for quality control, in particular:

- . Surveys of profiles of new students;*
- . Perception surveys of teaching/learning applied to students and teachers;*
- . Survey of Professional Outputs;*
- . End of Course survey;*
- . Performance indicators for the evaluation of courses;*
- . Software development for analytical processing of information in a timely manner;*
- . Training of human resources in order to meet the requirements.*

In the long run, the GAQ aims to:

- . Frame the institution's quality policy and the promotion of initiatives in this direction;*
- . Meet the requirements defined by the Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education (A3ES) and promote accreditation.*

The specific General Regulation of Performance Evaluation of the Teaching Staff of the University of the Algarve has already been approved.

5. Descrição e fundamentação de outros recursos humanos e materiais

5.1. Pessoal não docente adstrito ao ciclo de estudos.

A Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo afeta a este ciclo de estudos os seguintes recursos humanos, partilhados com os restantes ciclos de estudos:

- Três técnicos superiores;
- Dois técnicos de informática;
- Oito assistentes técnicos;
- Três assistentes operacionais.

O mestrado conta, também, com o atinente apoio dos serviços centrais sem homologia com os da unidade orgânica como o são os Serviços Académicos da Universidade do Algarve.

5.1. Non academic staff allocated to the study cycle.

The School of Management, Hospitality and Tourism allocates to this Master the following human resources that work in conjunction with the other existing courses:

- Three senior technicians;
- Two computer technicians;
- Eight technical assistants;
- Three operational assistants.

This Master is also supported by the central services of the University of the Algarve such as, the Academic Services.

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

Quanto aos Recursos Materiais - Áreas Disponíveis, existem 19 Salas de aula com 818.7 m², 3 Laboratórios de informática com 181.1 m², 1 Sala de trabalho de alunos com 252.5 m², 1 Auditório com 208m², 1 Cafeteria com 160m², 1 Biblioteca com 1.250m² e 34 Gabinetes com 272m².

Estes recursos são partilhados com mais 445 alunos de outros cursos

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

Material Resources - Available Areas:

There are 19 Classrooms (818.7 m²); 3 Computer Labs (181.1 m²); 1 Study Room (252.5 m²); 1 Auditorium (208m²), 1 Cafeteria (160m²), 1 Library (1,250 m²) and 34 Offices (272m²).

These features are shared with 445 students from other courses.

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

É difícil indicar quais os principais equipamentos e materiais afetos e/ou utilizados exclusivamente pelo ciclo de estudos, pelo que os números seguintes se referem a toda ESGHT e são partilhados pelos diversos ciclos de estudos existentes na unidade orgânica.

Na Penha existem 225 computadores, 7 servers, 15 impressoras/fotocopiadoras multifunções, 22 projetores e 6 televisores. No Polo de Portimão existem 102 computadores, 3 servers, 8 impressoras/fotocopiadoras multifunções, 11 projetores e 2 televisores.

Para as Oficinas de Tradução será usado também equipamento da ESEC: uma memória de tradução SDL – TRADOS e software de legendagem – SPOT (instalados numa sala com 15 computadores).

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).

It is difficult to specify what main equipments and material are affected and/or used exclusively by this Masters. The following numbers cover all the ESGHT equipment and materials and are used by the various cycles of the existing courses.

In Penha, there are 225 Computers, 7 Servers, 15 Printers/Multifunction Copiers, 22 Projectors and 6 Television sets. At the Portimão Site, there are 102 Computers, 3 Servers, 8 Printers/Multifunction Copiers, 11 Projectors and 2 Television sets.

For the Translation Workshops, the following equipment from the ESEC will also be available to use: a SDL TRADOS translation memory – and subtitling software – SPOT (installed in a room with 15 computers).

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.

Indicação dos centros de estudos:

1) CIEO (Centro de Investigação sobre o Espaço e as Organizações)

Avaliado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), em 2008, com a classificação de Muito Bom.

Nos últimos três anos a produção científica foi a seguinte: livros científicos internacionais (2) e livros científicos nacionais (3); edição de livros científicos internacionais (10) e de livros científicos nacionais (3); capítulos de livros internacionais (36) e de livros Científicos nacionais (30); artigos em revistas internacionais com revisão por pares (69), artigos em revistas internacionais sem revisão por pares (20) e artigos em revistas nacionais com revisão por pares (20).

2) CITELE (Centro de Investigação em Turismo e Lazer)

Criado em 2008. Nos últimos 3 anos: 24 artigos em revistas internacionais com revisão por pares, 18 artigos em revistas nacionais com revisão por pares, 20 artigos em livro e 38 publicações em atas de conferências.

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

Indication of the Centers of Studies:

1) CIEO (Centre for Research on the Space and Organizations)

Assessed in 2008 by Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), with Muito Bom.

In the last three years the scientific production was the following:

International Scientific Books (2) and National Scientific Books (3);

Edition of International Scientific Books (10) and National Scientific Books (3);

International Book Chapters (36) and National Scientific Books (30);

Articles in International Journals with Peer Review (69);

Articles in International Journals without Peer Review (20);

Articles in National Journals with Peer Review (20).

2) CITELE (Centre for Research in Tourism and Leisure), created in 2008.

In the last 3 years:

24 articles in International Journals with Peer Review;

18 articles in National Journals with Peer Review;

20 articles in books;

38 participations in Conference Proceedings.

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.

37

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.

Os investigadores são membros de corpos editoriais internacionais e têm ligações às seguintes organizações: WTO, Ibertur, Mediterranean Mobilities Research Network, North American Mobilities Network, Rede de investigação Ibero Americana de Turismo, Rede de Investigación en Gestión de la Calidad y Excelencia e Stratos Network. Na ESGHT, nos últimos 3 anos, tem vindo a funcionar valorização de um conjunto de pós graduações e mestrados quer no domínio da Gestão quer do Turismo.

•1 Mestrado em Turismo e Culturas Urbanas;

•Pós-Graduação em Gestão de Campos de Golfe;

•Pós-Graduação em Gestão de Destinos Turísticos;

•Pós-Graduação em Gestão de SPA;

•Pós Graduação em Direção Hoteleira;

•Pós-Graduação em Segurança e Saúde no Trabalho;

•Pós-Graduação em Contabilidade Pública;

•Pós-Graduação em Fiscalidade;

•Continua em curso o projeto IMPACTUR para o Turismo de Portugal;

•Foi contratualizado, a três anos com início em 2010, o desenvolvimento do Observatório de Turismo para Portimão.

6.3. Indication 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.

The researchers are members of international editorial committees and are linked to the following organizations: WTO, Ibertur, Mediterranean Mobilities Research Network, North American Motilities' Network American desk, Ibero Research Network de Investigación en Gestión de la Calidad y Excelencia and Stratos Network.

For the last 3 years, ESGHT has been offering a set of graduation and masters degrees, both in Management and Tourism.

• Masters in Tourism and Urban Cultures;

• Post-graduation in Golf Course Management;

• Post-graduation in Management of Tourist Destinations;

• Post-graduation in SPA Management;

• Post-graduation in Safety and Health at Work;

• Post-graduation in Public Accounting;

• Post-graduation in Taxation;

- *IMPACTUR project for the Tourism of Portugal (continued programme);*
- *For three years, starting in 2010, the development of the “Observatory of Tourism” for Portimão.*

7. Actividades 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.

As Hotelaria e Restauração e nomeadamente a Gestão Hoteleira constitui um domínio científico determinante para a economia nacional.

Portugal, enquanto país predominantemente recetor de turistas, possui uma indústria turística fundamentalmente assente em empresas de produção, nomeadamente hotéis e restaurantes.

Neste contexto, a modernização e competitividade da oferta turística de alojamento tem de apostar na melhoria da qualidade, na redefinição e inovação de produtos, integração de novas tecnologias, as quais se alicerçam fundamentalmente na aposta em estabelecimento de parcerias, em formação académica e profissional e no aumento da produtividade, de modo a potenciar uma oferta mais competitiva em termos internacionais.

O presente mestrado, ao potenciar o desenvolvimento de formação no domínio do turismo e especificamente em gestão hoteleira visa satisfazer necessidades presentes e futuras de mercado de trabalho.

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

The Hospitality and Catering sectors and the Hotel Management in particular, constitute a scientific field that is determinant for the national economy.

Portugal is a country that predominantly receives tourists, so its tourist industry embeds primarily on production companies, such as hotels and restaurants.

In this context, the modernization and competitiveness of the tourist accommodation offer has to potentiate the improvement of the quality, the redefinition and innovation of products, the integration of new technologies, which grounds mainly on the establishment of partnerships, on the academic education and professional training and on increasing productivity, in order to promote a more competitive offer internationally.

By proposing to develop education and training in the fields of tourism and hotel management, this Masters aims to meet the present and future needs of the labour market.

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

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

O mestrado tem recrutamento a nível regional nacional e internacional.

A importância da indústria das Viagens e Turismo é elevada em Portugal e no Algarve, perspetivando-se aumentos para o futuro. Por exemplo, em Portugal, segundo a WTTC, a Indústria das Viagens e Turismo passará deterá 7,4% do PIB em 2016. Na empregabilidade também tendem a perspetivar-se subidas. Este mestrado vem na sequência de uma Pós-graduação em Direção Hoteleira que captou desde o seu início um número significativo de candidatos e alunos. Este Mestrado constitui uma oferta de formação ao nível do 2º ciclo na região do Algarve. Os principais candidatos a este curso poderão igualmente ser os estudantes que completaram os 1º s ciclos na ESGHT, nomeadamente os das Licenciaturas em Gestão Hoteleira, Turismo e Gestão. Cabe considerar a capacidade de recrutamento: a ESGHT, em 2010/11, teve 1.516 candidaturas e uma taxa de colocação de 92,6% (a nível nacional foi de 85,4%), tendo colocado 348 candidatos.

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

The regional recruitment is done at national and international levels.

The Travel and Tourism industry is very important in Portugal and in the Algarve, and it is expected to increase in the future. For example, according to the WTTC, by 2016, the Travel and Tourism industry in Portugal will hold 7.4% of GDP. Employability is also expected to improve. This Masters gives continuity to a Post-graduation course in Hospitality Management that since its beginning attracted a significant number of applicants and students. The present Masters constitutes an education offer for the 2nd level in the Algarve region. The main source of candidates for this course may be the graduates from the 1st level of studies in ESGHT, particularly the ones who completed the Hotel Management, Tourism and Management courses. Also important is the recruiting capacity: in 2010/11 ESGHT had 1,516 applicants, and a placing rate of 92.6% (in comparison to the national level - 85.4%), having placed 348 candidates.

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

O recrutamento de alunos será a nível regional, nacional e internacional, esperando-se a existência de procura para este ciclo de estudos, devido à conjugação de vários fatores, entre os quais se destacam:

- *existência de número significativo de alunos inscritos nos primeiros ciclos das licenciaturas em “gestão hoteleira” e “turismo”*

- *importância crescente do setor turístico e do peso do emprego turístico*
- *incidência de empresas de produção (hotelaria e restauração) em Portugal (país fundamentalmente recetor de turistas).*

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

The recruitment of students will be at regional, national and international levels. The demand for this cycle of studies derives from a combination of several factors, among which we highlight:

- *the existence of a significant number of students registered in the 1st cycles of the ESGHT courses: "Hotel Management" and "Tourism",*
- *the growing importance of the tourism sector and the weight of tourism employment,*
- *the incidence of production companies (HORECA) in Portugal (a predominantly receptive country).*

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

<sem resposta>

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

<no answer>

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.

O curso de Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira (MDGH) tem a duração de quatro semestres e compreende um total de 120 ECTS. A parte curricular desenvolve-se em dois semestres e constitui-se por 60 ECTS. A elaboração de "Dissertação" ou "Projeto" ou "Estágio e Relatório" tem lugar no segundo ano e tem associado 60 ECTS. A parte curricular deste mestrado integra dois ramos. O ramo I integra 12 unidades curriculares obrigatórias as quais perfazem um total de 60 ECTS. Cada ECTS corresponde um total de 28 horas de trabalho. O ramo II integra 12 unidades curriculares obrigatórias as quais perfazem um total de 60 créditos ECTS. Cada crédito ECTS corresponde um total de 28 horas de trabalho. Todas as unidades curriculares apresentam 5 créditos ECTS, correspondendo a um total de 140 horas de trabalho. O Mestrado quer no ramo I quer no ramo II contempla três opções que consistem respetivamente em "dissertação", "estágio e relatório" ou "projeto", que compõem o total de 60 créditos ECTS.

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 Decreto-Lei no. 74/2006.

The Masters programme in Hospitality Management lasts four semesters and comprises a total of 120 ECTS. The curriculum is presented in two semesters and is constituted by 60 ECTS. The development of the "Dissertation" or "Project" or "Internship and Report" takes place in the 2nd year and corresponds to 60 ECTS.

The curriculum of this Masters integrates two branches. Branch I is composed by 12 mandatory curricular units which account for a total of 60 ECTS credits. Each ECTS credit corresponds to a total of 28 working hours.

Branch II integrates 12 mandatory curricular units which account for a total of 60 ECTS credits. Each ECTS credit corresponds to a total of 28 working hours.

All curriculum units feature 5 ECTS credits, corresponding to a total of 140 working hours.

Both branches (I and II) comprise three options that consist of: "Dissertation", "Internship and Report" or "Project", adding up to a total of 60 ECTS credits.

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

A Universidade do Algarve, e a ESGHT-UAIG em especial, têm regras estabelecidas quanto ao método de cálculo dos créditos ECTS, as quais resultaram de reflexão conjunta entre os representantes dos docentes e estudantes nos órgãos de gestão destas instituições e unidade orgânica daquela.

Sob a coordenação da Direção do Mestrado os docentes destacados para a lecionação deste ciclo de estudos participarão na apreciação permanente do plano de estudos incluindo sobre o número de créditos ECTS de cada unidade curricular.

9.2. Methodology used for the calculation of ECTS credits

The University of the Algarve and ESGHT-UAIG in particular, have specific rules to calculate the ECTS credits. These rules result from a reflection by the representatives of professors/lecturers and the students that belong to the management bodies of the UAIG institution and ESGHT.

Under the coordination of the of Masters' management, the professors in charge of lecturing in this cycle of studies will participate in the permanent assessment of the study plan including the number of ECTS credits allocated to each curricular unit.

9.3. Indicação da forma como os docentes foram consultados sobre o método de cálculo das unidades de crédito.

A Universidade do Algarve tem regras estabelecidas quanto ao método de cálculo dos ECTS, as quais derivam de uma reflexão conjunta entre os representantes dos docentes e estudantes.

Sob a orientação da comissão coordenadora deste mestrado, os docentes que integram a lecionação deste ciclo de estudos deram o seu contributo ativo na conceção do plano de estudos, com ênfase no âmbito da elaboração dos programas curriculares das diferentes unidades curriculares, bem como na definição do número de ECTS das respetivas unidades.

9.3. Indication of the way the academic staff was consulted about the method for calculating the credit units.

The University of the Algarve has established rules as to the method of calculation of ECTS, deriving from a reflection by the representatives of professors/lecturers and students.

Under the guidance of the Masters Coordinating Committee, professors/lecturers involved in this cycle of studies actively contributed to the conception of the study plan, with emphasis on the preparation of the curricula of the several curricular units, as well as on the definition of the number of ECTS per unit.

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.

Quanto à duração do ciclo verifica-se que a componente curricular tende a ter a duração de um ano. Por exemplo:

- *Master of Management in Hospitality – Cornell University*
- *Master Innovative Hospitality Management MSc (TSI – Tourism Sant Ignasi/ESADE Foundation; Ramon Llull University; Management School Maastricht; (Oxford Brookes University Business School)*
- *MBA Hotel and Tourism Management (Maastricht Hotel Management School)*
- *IMI University Centre – Luzern, Switzerland hospitality, events and tourism – Master of Business Administration in international Hospitality Management*

A nível nacional os mestrados tendem também a apontar para um ano de parte curricular e outro ano afeto à Dissertação ou Projeto ou Estágio (com relatório). A título de exemplo destaca-se:

The Hospitality and Tourism Management MSc – ISCTE. Mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo – Universidade de Aveiro.

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.

Concerning the duration of the cycle, it can be noticed that the curricular components tend to last for one year. For example:

- *Masters of Management in Hospitality (Cornell University);*
- *Masters Innovative Hospitality Management MSc (TSI – Tourism Sant Ignasi/ESADE Foundation; Ramon Llull University; Management School Maastricht; Oxford Brookes University Business School);*
- *MBA Hotel and Tourism Management (Maastricht Hotel Management School);*
- *IMI University Centre – Luzern, Switzerland Hospitality, Events and Tourism has a Masters of Business Administration in International Hospitality Management.*

At national level, the masters also tend to include a year of curricular units and another year is assigned to the Dissertation or Project or Internship (incl. Report). For example:

*The Hospitality and Tourism Management MSc - ISCTE
Masters in Management and Development in Tourism – University of Aveiro*

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

O presente mestrado em Direção e Gestão Hoteleira foi estruturado tendo em consideração a Pós Graduação em Direção Hoteleira ministrada na Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, bem como um conjunto de referências internacionais europeias a nível de segundos ciclos. Destacam-se:

- *Master of Management in Hospitality (MMH) – Cornell University. Tem como objetivos “cultivar o pensamento estratégico e competências quantitativas”. Simultaneamente visa desenvolver “oportunidades de desenvolvimento profissional, onde os estudantes sejam capazes de conhecer e interagir com os executivos da indústria. A exposição aos executivos da indústria oferece aos estudantes a oportunidade de estabelecerem relações profissionais e construir uma rede onde assentar as suas carreiras futuras”. O MMH “prepara os estudantes para serem orientados para a teoria, leaders orientados para a ação em equipas de gestão executiva. Entre as áreas de competências distingue-se “gestão, gestão A&B, recursos humanos, sistemas de informação, marketing, finanças”, entre outras.*
- *Master Innovative Hospitality Management MSc é um Master of Science resultado de uma colaboração internacional entre TSI – Tourism sant Ignasi/ESADE Foundation e um membro da Ramon Llull University e o Hotel Management School Maastricht e a Oxford Brookes University Business School. Tem três pilares programáticos: “Inovação (implementação com sucesso de novos conceitos e ideias de negócios), Hotelaria (a qualidade ou disposição para receber e tratar de hóspedes de forma profissional, amistosa, generosa e simpática), e gestão. Assenta num conjunto de módulos temáticos. Nomeadamente: “Programa de competências de desenvolvimento de Liderança”, “Inovação e Empreendedorismo na Hotelaria”, “International hospitality Management” e “Company Project”. No âmbito destes módulos destacam-se os seguintes módulos específicos: “Redefining the hospitality management”, “Innovation*

management in Hospitality”, “Entrepreneurship and Intrapreneurship in the Services Industry”.

•IMI University Centre – Luzern, Switzerland hospitality, events and tourism tem um Master of Business Administration in international Hospitality Management – visa “equipar os estudantes com competências necessárias para níveis de elevada qualificação na indústria hoteleira, focando-se em temáticas relativas á globalização dos hotéis e dos grupos hoteleiros. O foco fundamental está na gestão estratégica relacionada com outros conteúdos como marketing internacional, culturas empresariais em novos mercados.

A nível nacional, foi também elaborado uma pesquisa que apontou para um conjunto de objetivos e competências associadas à inovação, empreendedorismo e criatividade no turismo e nomeadamente na gestão hoteleira. Salienta-se a título de exemplo: o Hospitality and Tourism Management MSc. – ISCTE e o Mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo – Universidade de Aveiro.

10.2. Comparison with the intended learning outcomes of similar study cycles offered in reference institutions of the European Area of Higher Education.

The Masters in Hospitality Management was structured taking into account the previous Post-graduation course existing at the School of Management, Hospitality and Tourism, as well as a set of international references to European level seconds cycles, such as:

• Masters of Management in Hospitality (MMH) – Cornell University. Its objectives are: “to cultivate the strategic thinking and quantitative skills”. At the same time, it aims to expand “the development of professional opportunities, where students are able to meet and interact with industry executives. The contact with industry executives offers the students an opportunity to establish professional relationships and build a network for their future careers”. The MMH “prepares students to be oriented towards theory, leaders are prepared to become action-orientated in executive management teams. The areas of competence are “Management, Management A&B, Human Resources, Information Systems, Marketing, Finance”, among others.

• Masters Innovative Hospitality Management MSc is a Masters of Science resulting from an international collaboration between TSI – Tourism Sant Ignasi/ESADE Foundation and a member of the Ramon Llull University and the Hotel Management School Maastricht (HMSM) and the Oxford Brookes University Business School. It has three programmatic pillars: “Innovation (successfully implementation of new concepts and business ideas), Hospitality (quality or provision for receiving and handling of guests in a professional, generous and friendly way), and Management. It is based on a set of thematic modules. In particular: “Program of Leadership Development Skills”, “Innovation and Entrepreneurship in the Hospitality”, “International Hospitality Management” and “Company Project”. Within these thematic modules, the following specific modules are included: “Redefining the Hospitality Management”, “Innovation Management in Hospitality”, “Entrepreneurship and Intrapreneurship in the Services Industry”.

• IMI University Centre – Luzern, Switzerland Hospitality, Events and Tourism has a Masters of Business Administration in International Hospitality Management – it aims to “equip students with skills needed for high levels of qualification in the hotel industry, focusing on issues relating to globalization of hotels and hotel groups. The fundamental focus is on strategic management related to other content as international marketing, business cultures in new markets”. At national level, a survey was prepared towards a set of goals and competencies associated with innovation, creativity and entrepreneurship in tourism and hotel management. Examples: Hospitality and Tourism Management MSc. ISCTE and Masters in Management and Development in Tourism – University of Aveiro.

11. Estágios e Períodos de Formação em Serviço

11.1. Indicação dos locais de estágio e/ou formação em serviço (quando aplicável)

Anexo VI - Protocolos de Cooperação

Anexo VI - Vila Vita, Lda.

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:

Vila Vita, Lda.

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):

[11.1.2._Vila Vita.pdf](#)

Anexo VI - Mourastock, S.A.

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:

Mourastock, S.A.

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):

[11.1.2._Mourastock.pdf](#)

Anexo VI - United Investments (Portugal), S.A.

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:

United Investments (Portugal), S.A.

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):
[11.1.2._Utd Investments.pdf](#)

Anexo VI - Vila Galé, S.A.

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:
Vila Galé, S.A.

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):
[11.1.2._Vila Gale.pdf](#)

Anexo VI - Asunim Solar, Lda

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:
Asunim Solar, Lda

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):
[11.1.2._Asunim Solar.pdf](#)

Anexo VI - Salvor, S.A.

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:
Salvor, S.A.

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):
[11.1.2._Salvor.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.

<sem resposta>

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.

Salientamos que em conformidade com o referido anteriormente a ESGHT-UAIG tem a experiência de décadas na gestão dos recursos próprios, materiais e humanos (docentes e não docentes). Tem um exaustivo e experimentado regulamento específico para os estágios curriculares. Haverá associação dos respeitantes recursos docentes na orientação dos estágios, sempre com um supervisor do estágio na empresa onde decorre cada um destes estágios em permanente comunicação com a ESGHT-UAIG e, em especial, com o docente do mestrado orientador do estágio.

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

As mentioned before, ESGHT-UAIG has decades of experience in the management of its own material and human resources. ESGHT-UAIG has an extensive regulation for the internships that has been experimented and tested repeatedly. There will be a close cooperation between the professor in charge of the trainee and his/her supervisor in the company/institution.

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.

Entre os pontos fortes deste ciclo de estudo destacam-se os seguintes:

- *Boa posição da ESGHT, em termos nacionais, no domínio do Ensino Superior em Turismo e Gestão Hoteleira;*
- *Forte investimento na formação do pessoal docente, por forma a melhorar a qualidade do ensino e, em resultado, aumentar o seu prestígio no médio e longo prazo;*
- *Forte motivação para responder às solicitações do mercado;*
- *Funcionamento, com regularidade e boa aceitação, de um Curso de Especialização, precursor da atual proposta de Curso de Mestrado;*
- *Propinas modestas, em comparação com os valores cobrados pelas Universidades de Lisboa, Porto e Coimbra;*
- *Corpo docente de qualidade, com um número elevado de Doutores e Mestres;*
- *Reconhecimento da marca ESGHT, em especial na região do Algarve;*
- *Rigor e boa organização;*
- *Acordos com outras instituições nacionais e internacionais;*
- *Boas relações externas.*

12.1. Strengths.

The following strengths of this cycle of study are presented:

- *Good position of ESGHT, in national terms, in the fields of higher education in Tourism and Hotel Management;*
- *Strong investment in the education of the teaching staff, in order to improve the quality of education and, as a result, increase the prestige of ESGHT in the mid- to long term;*
- *Strong motivation to respond to the market demand;*
- *Prior experience provided by the regular functioning of a well accepted Specialization Course, that preceded the present Masters proposal;*
- *Modest tuition fees, when comparing to the fees required by the universities in Lisbon, Oporto and Coimbra;*
- *Quality of education, due to a large number of Professors and lecturers with a Masters degree;*
- *ESGHT Brand recognition, particularly in the Algarve region;*
- *Rigour and good organisation;*
- *Agreements with other national and international institutions;*
- *Good foreign relations.*

12.2. Apresentação dos pontos fracos.

- *Dificuldades em atrair predominantemente os melhores alunos do país;*
- *Insuficiência de Infraestruturas adequadas para o funcionamento simultâneo de vários Cursos de Mestrado, especialmente ao nível do conforto e do apoio técnico;*
- *Biblioteca com localização ou acesso pouco conveniente para os alunos dos Cursos de Mestrado;*
- *Oferta de Cursos de Mestrado pelas Escolas do Ensino Politécnico ainda não é muito valorizada pela população;*
- *Pouco envolvimento dos docentes em atividades de Investigação e Desenvolvimento com as empresas limita o conhecimento novo, que poderia ser um fator crítico de sucesso para o crescimento da procura.*

12.2. Weaknesses.

- *Difficulties in attracting the best students in the country;*
- *Lack of adequate infrastructures for the simultaneous functioning of several masters programmes, particularly in what regards comfort and technical support;*
- *Difficult Library location and access for masters' students;*
- *Masters programmes offered by the Polytechnic schools are still not very popular;*
- *The modest involvement of teachers in Research and Development activities limits the acquisition of new knowledge, which could be considered a critical success factor to increase the demand.*

12.3. Apresentação das oportunidades criadas pela implementação.

O presente ciclo de estudos apresenta grandes oportunidades para a Universidade do Algarve, entre as quais se destacam:

- *Inserção numa Região com forte atividade turística, incluindo um forte setor de oferta de alojamento turístico.*
- *Aumento da população na Região*
- *Boa localização;*
- *Facilidade de acesso;*
- *Procura de Formação pós-graduada;*
- *Recursos envolventes propícios à oferta de formação especializada;*
- *Prestígio da Instituição.*

12.3. Opportunities.

This programme presents great opportunities for the University of the Algarve, as follows:

- *Insertion in a region with strong tourist activity, including a strong tourist accommodation offer industry.*
- *Population increase in the region;*
- *Good location;*
- *Easy access;*
- *Demand for post-graduate education;*
- *Environmental Resources conducive to the offer of specialized education;*
- *Prestige of the Institution.*

12.4. Apresentação dos constrangimentos ao êxito da implementação.

- *Necessidade de uma permanente adequação da oferta às necessidades do mercado;*
- *Proliferação de Cursos de Mestrado*
- *Situação económica e financeira do país;*
- *Outras ofertas de ensino mais atrativas;*
- *Financiamento ao crédito universitário;*
- *Dificuldade das famílias, numa conjuntura socioeconómica desfavorável ao crescimento económico e ao emprego*

12.4. Threats.

- *Need for a permanent adequacy of supply to market demand;*
- *Proliferation of Masters' programmes;*
- *Economic and financial situation of the country;*
- *More attractive educational offerings;*
- *Difficulties felt by the families, in an environment of unfavourable socio-economic growth and employment.*

12.5. CONCLUSÕES

O Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira insere-se num dos eixos estratégicos da Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo, ou seja, o ensino e investigação no domínio da Gestão e, neste caso, especificamente no da Gestão Hoteleira. Para além disso, o mesmo contribui também, significativamente, para a promoção do desenvolvimento regional com base num elevado grau de especialização tendo em conta a natureza das atividades económicas aqui desenvolvidas. É de salientar, contudo, que a presente oferta não visa apenas a satisfação de necessidades locais estando, também, vocacionada para o exercício de funções técnicas e de investigação, conforme as opções escolhidas, nos diferentes contextos (nacional e internacional) nos quais os interessados possam vir a desenvolver a sua atividade. Esta flexibilidade representa, por um lado, um desafio para a Instituição mas, por outro, abre um vasto conjunto de oportunidades que poderão ser aproveitadas, tanto ao nível da presente oferta, como ao nível das opções para os futuros Mestres.

12.5. CONCLUSIONS

The Masters in Hospitality Management is part of the strategic axes of the School of Management, Hospitality and Tourism, i.e., the education and research in the field of Management and, specifically, in Hotel Management. In addition, this Masters significantly contributes to the promotion of regional development grounded on the high level of specialization considering the nature of the economic activities carried out during the programme. It should be noted, however, that this offer aims not only to meet the local needs but it is also suitable for the exercise of functions and techniques of research, depending on the choice of the options, in different contexts (national and international), where students may develop their activity in the future. This flexibility represents a challenge for the institution and opens a wide range of opportunities that may be considered, both in terms of this present offer, or of the range of options for the future masters' graduates.