

## 1. Caracterização geral do ciclo de estudos

---

### 1.1. Instituição de Ensino Superior:

*ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)*

**1.1.a. Instituições de Ensino Superior (em associação) (artigo 41.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto e aditada pelo Decreto-Lei n.º 27/2021, de 16 de abril):**

*[sem resposta]*

**1.1.b. Outras Instituições de Ensino Superior (estrangeiras, em associação) (artigo 41.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto e aditada pelo Decreto-Lei n.º 27/2021, de 16 de abril):**

*[sem resposta]*

**1.1.c. Outras Instituições (em cooperação) (artigo 41.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto e aditada pelo Decreto-Lei n.º 27/2021, de 16 de abril. Vide artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2019, de 3 de setembro, quando aplicável):**

*[sem resposta]*

### 1.2. Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.):

*Escola de Gestão (ISCTE-IUL)*

**1.2.a. Identificação da(s) unidade(s) orgânica(s) da(s) entidade(s) parceira(s) (faculdade, escola, instituto, etc.) (proposta em associação). (Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 27/2021 de 16 de abril):**

*[sem resposta]*

### 1.3. Designação do ciclo de estudos (PT):

*Gestão de Hotelaria e Turismo*

### 1.3. Designação do ciclo de estudos (EN):

*Hospitality and Tourism Management*

### 1.4. Grau (PT):

*Mestre*

### 1.4. Grau (EN):

*Master*

### 1.5. Publicação do plano de estudos em Diário da República.

[Despacho\\_3588-2018\\_MestradoGestaoHotelariaTurismo.pdf](#) | PDF | 259 Kb

### 1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos. (PT)

*Gestão da Hospitalidade e Turismo*

### 1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos. (EN)

*Hospitality and Tourism Management*

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 1.7.1. Classificação CNAEF - primeira área fundamental

[0340] Ciências Empresariais<br/>Ciências Sociais, Comércio e Direito

### 1.7.2. Classificação CNAEF - segunda área fundamental, se aplicável

[0811] Hotelaria e Restauração<br/>Serviços Pessoais<br/>Serviços

### 1.7.3. Classificação CNAEF - terceira área fundamental, se aplicável

[0812] Turismo e Lazer<br/>Serviços Pessoais<br/>Serviços

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

120.0

### 1.9. Duração do ciclo de estudos

2 anos

### 1.10.1. Número máximo de admissões em vigor.

20

### 1.10.2. Número máximo de admissões pretendido (se diferente do número em vigor) e respetiva justificação.

Não se aplica.

### 1.11. Condições específicas de ingresso (PT)

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

- Titulares do grau de licenciado ou equivalente legal;
  - Titulares de um grau académico superior estrangeiro conferido na sequência de um 1.º ciclo de estudos organizado de acordo com os princípios do Processo de Bolonha por um Estado aderente a este Processo;
  - Titulares de um grau académico superior estrangeiro que seja reconhecido como satisfazendo os objetivos do grau de licenciado pelo órgão científico estatutariamente competente do ISCTE-IUL;
  - Detentores de um currículo escolar, científico ou profissional, que seja reconhecido como atestando capacidade para realização deste ciclo de estudos pelo órgão científico estatutariamente competente do ISCTE-IUL.
- A seriação terá em conta seguintes dimensões ponderadas:  $CF = CA * 50\% + CP * 20\% + CC * 30\%$ . (CF: Classificação Final, CA: Classificação Académica, CP: Classificação Profissional, CC: Classificação da Competência)

### 1.11. Condições específicas de ingresso (EN)

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

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

The ranking shall take into account the following dimensions, weighted as follows:

$CF = CA(50\%) + CP(20\%) + CC(30\%)$  (CF: Final Classification; CA: Academic Classification, CP: Professional Classification, CC: Classification of Competence)

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 1.12. Modalidade do ensino

Presencial (Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto)  A Distância (EaD) (Decreto-Lei n.º 133/2019, de 3 de setembro)

#### 1.12.1. Regime de funcionamento, se presencial

Diurno  Pós-laboral  Outro

##### 1.12.1.1. Se outro, especifique. (PT)

[sem resposta]

##### 1.12.1.1. Se outro, especifique. (EN)

[sem resposta]

### 1.13. Local onde o ciclo de estudos será ministrado, se presencial (PT)

Iscte – Instituto Universitário de Lisboa  
Av. das Forças Armadas,  
1649-026 Lisboa

### 1.13. Local onde o ciclo de estudos será ministrado, se presencial. (EN)

Iscte – University Institute of Lisbon  
Av. das Forças Armadas,  
1649-026 Lisboa

### 1.14. Regulamento de creditação de formação académica e de experiência profissional, publicado em Diário da República

[Regulamento n.º 577/2024 Creditação Formação Anterior.pdf](#) | PDF | 148.4 Kb

### 1.15. Observações. (PT)

O mestrado pretende oferecer um ensino de excelência aos estudantes, o que é materializado através de um corpo docente estável, qualificado e com uma produção científica muito expressiva na área do ciclo de estudos. A comprovar esta afirmação destaca-se: (i) em 2023, é classificado em 1º lugar em Portugal e 45º mundial no Ranking Eduniversal e 1º lugar em Portugal e 51-75 mundial no Ranking de Shanghai, na área de Turismo; (ii) tem como instituição parceira no double degree a melhor universidade do mundo nesta área, o Rosen College of Hospitality Management, da University of Central Florida (USA); (iii) tem a reputada acreditação AACSB; (iv) docentes publicaram no *Tourism Mngt*, *J. Travel Res.*, *J. Hospitality Marketing & Mngt*; *Int. J. Contemporary Hospitality Mngt*. Como resultado desta aposta, o Mestrado tem vindo a solidificar o seu caminho durante os últimos 3 anos. A procura do programa tem vindo a crescer significativamente, passando de 42 candidatos em 2018/9 para 90 em 2022/3. O número de graduados deste ciclo de estudos tem vindo a aumentar de forma constante e sólida tendo-se formado aproximadamente 60 mestres nos últimos três anos. Algumas das dissertações elaboradas pelos estudantes demonstram também a qualidade do ensino, tendo sido aceites ou publicadas em reputados journals como *Tourism Mngt*, *Int. J. Tourism Res.* ou *Leisure Sciences*. O Mestrado tem como objetivos principais: (i) Melhorar o conhecimento dos temas centrais das ciências da gestão aplicadas à hotelaria e ao turismo; (ii) Desenvolver competências em temas transversais, nos interesses e expectativas profissionais dos alunos, que contribuam para o desenvolvimento de um projeto de investigação aplicada; (iii) Dotar os alunos de métodos, procedimentos e técnicas de investigação que lhes permitam desenvolver o seu projeto de investigação com elevado grau de autonomia.

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 1.15. Observações. (EN)

The master's degree aims to offer students excellent teaching, which is materialized through a stable, qualified teaching staff with a very significant scientific output in the area of the study cycle. This is demonstrated by: (i) in 2023, it was ranked 1st in Portugal and 45th in the world in the Eduniversal Ranking and 1st in Portugal and 51-75 in the world in the Shanghai Ranking, in the area of Tourism; (ii) its double degree partner institution is the best university in the world in this area, Rosen College of Hospitality Management, at the University of Central Florida (USA); (iii) it has the renowned AACSB accreditation; (iv) teaching staff have published in *Tourism Mngt, J. Travel Res, J. Hospitality Marketing & Mngt; Int.* As a result of this commitment, the Master's program has been solidifying its path over the last 3 years. Demand for the program has grown significantly from 42 candidates in 2018/9 to 90 in 2022/3. The number of graduates from this cycle of studies has been increasing steadily and solidly, with approximately 60 Masters graduating in the last three years. Some of the dissertations written by students also demonstrate the quality of the teaching, having been accepted or published in reputable journals such as *Tourism Mngt, Int. J. Tourism Res. or Leisure Sciences.* The main objectives of the Master's Degree are: (i) To improve knowledge of the central themes of management sciences applied to hospitality and tourism; (ii) To develop skills in transversal themes, in the students' professional interests and expectations, which contribute to the development of an applied research project; (iii) To provide students with research methods, procedures and techniques that enable them to develop their research project with a high degree of autonomy.

## 2. Decisão de acreditação na avaliação anterior.

---

### 2.1. Referência do processo de avaliação anterior.

ACEF/1718/0122937

### 2.2. Data da decisão.

07/10/2019

### 2.3. Decisão do Conselho de Administração.

Acreditar com condições | Accredited with conditions

### 2.4. Período de acreditação.

3 anos | 3 years

### 2.5. A partir de:

31/07/2018

## 3. Síntese medidas de melhoria

---

### 3. Síntese de medidas de melhoria e alterações ao ciclo de estudos desde a avaliação anterior (PT)

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

No processo de acreditação anterior, a recomendação de melhoria considerava os seguintes pontos a melhorar: procura do ciclo de estudos, número de graduados e eficiência formativa, e internacionalização. Em relação à procura verifica-se que o número de candidatos tem vindo a crescer de forma sustentada nos últimos anos. Com efeito, a procura duplicou entre 18/19 e 21/22 (+85,71%), passando de 42 candidatos a 78 candidatos, com o melhor número de sempre no ano 23/24, com 90 candidatos. Os matriculados cresceram, passando de 19 para 32 entre 2018/2019 e 2021/2022. Em 2022/2023 matricularam-se 37 alunos. O turismo foi fortemente atingido pelos efeitos da pandemia, e consideramos que esse impacto influenciou as escolhas e opções dos candidatos, refreando-os de optarem por esta área como futura área profissional. Apesar disso, o atual ano letivo (23/24) mostra uma forte recuperação, com 48 alunos matriculados. Os resultados da eficiência formativa melhoraram muito significativamente em comparação à avaliação anterior, verificando-se que o número de graduados também demonstra uma forte consolidação (9 em 2019/2020 e 14 em 2020/2021, 22 em 2021/2022, está previsto 25 alunos completarem o curso em 2022/2023).

No que respeita à internacionalização, poderemos dividir, para efeitos de análise, em três componentes: estudantes, corpo docente e acordos de parceria com instituições internacionais. No que se refere aos estudantes, o ciclo de estudo passou de não ter estudantes de nacionalidade estrangeira inscritos no programa (2018/2019) para 24,8% estrangeiros no corrente ano. No que se refere à mobilidade out, 10,34% dos estudantes realizaram mobilidade em 2020/2021 e 12,90% em 2021/2022. No corrente ano (23/24) esse valor representa 9,4%. Em relação à mobilidade in, registou-se um aumento da procura deste tipo de estudantes, passando de 4,92% em 20/21 para 34,6% em 23/24. Em relação ao corpo docente: O Diretor do programa (Professor Álvaro Dias) é guest-speaker nas Universidades de Sevilha e Extremadura (Espanha), do Estado de Hidalgo (México), Dom Bosco (Brasil), entre outras. Concluiu em 2021 o seu segundo Doutoramento na U. de Sevilha, em Turismo. A Professora Sandra Loureiro é 'guest-speaker' nas Us. de Monterrey (México), Essex Business School, Bristol University, IBS- ICAFI Business School Hyderabad (ÍNDIA), e S. Paulo (Brasil). A Prof. Ana Brochado esteve em mobilidade na EM Strasbourg Business School (França). O Professor Ricardo Godinho Bilro é guest-lecturer nas U. de Glasgow e de Malta. Nas parcerias internacionais destaca-se o Dual-degree com a Rosen College of Hospitality Management (1º no ranking de Shangai). 5,2% dos estudantes de 1.º ano em 2021/2022 e 5,4% dos estudantes de 1.º ano em 2020/2021 optaram por realizar o 2.º ano em dual-degree na Florida. Está em curso nova parceria com o Inst. Turismo de Macau.

### 3. Síntese de medidas de melhoria e alterações ao ciclo de estudos desde a avaliação anterior (EN)

*In the previous accreditation process, the recommendation for improvement considered the following points for improvement: demand for the study cycle, number of graduates and training efficiency, and internationalization. With regard to demand, the number of applicants has grown steadily in recent years. In fact, demand doubled between 18/19 and 21/22 (+85.71%), from 42 applicants to 78 applicants, with the best number ever in 23/24, with 90 applicants. Enrolments grew from 19 to 32 between 2018/2019 and 2021/2022. In 2022/2023, 37 students enrolled. Tourism has been hit hard by the effects of the pandemic, and we believe that this impact has influenced candidates' choices and options, deterring them from opting for this area as a future professional field. Despite this, the current academic year (23/24) shows a strong recovery, with 48 students enrolled. The results of the training efficiency have improved very significantly compared to the previous evaluation, and the number of graduates also shows a strong consolidation (9 in 2019/2020 and 14 in 2020/2021, 22 in 2021/2022, 25 students are expected to complete the course in 2022/2023).*

*With regard to internationalization, we can divide it into three components for analysis purposes: students, teaching staff and partnership agreements with international institutions. With regard to students, the study cycle went from having no students of foreign nationality enrolled in the program (2018/2019) to 24.8% foreigners this year. With regard to outgoing mobility, 10.34% of students undertook mobility in 2020/2021 and 12.90% in 2021/2022. This year (23/24) this figure represents 9.4%. With regard to inward mobility, there has been an increase in demand from this type of student, from 4.92% in 20/21 to 34.6% in 23/24. Regarding the teaching staff: The Director of the program (Professor Álvaro Dias) is a guest-speaker at the Universities of Seville and Extremadura (Spain), Estado de Hidalgo (Mexico), Dom Bosco (Brazil), among others. In 2021, he completed his second PhD in Tourism at the University of Seville. Professor Sandra Loureiro is a guest-speaker at Monterrey (Mexico), Essex Business School, Bristol University, IBS- ICAFI Business School Hyderabad (INDIA), and S. Paulo (Brazil). Prof. Ana Brochado was on mobility at EM Strasbourg Business School (France). Professor Ricardo Godinho Bilro is a guest-lecturer at the U. of Glasgow and U. of Malta. International partnerships include a dual-degree with Rosen College of Hospitality Management (1st in the Shanghai ranking). 5.2% of 1st year students in 2021/2022 and 5.4% of 1st year students in 2020/2021 chose to do their 2nd year dual-degree in Florida. A new partnership is underway with the Macau Tourism Institute.*

## 4. Estrutura curricular e plano de estudos.

### 4.1. Estrutura curricular

#### 4.1. Estrutura curricular e plano de estudos em vigor, correspondem ao publicado em Diário da República (ponto 1.5)?

[X] Sim [ ] Não

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2. Serão feitas alterações nos dados curriculares?

Sim  Não

#### 4.2.1. Síntese das alterações pretendidas e respetiva fundamentação. (PT)

As últimas décadas têm sido marcadas por alterações significativas nas economias em geral, e nos modelos de negócio em particular. A revolução dos conceitos de tempo e de espaço, fizeram emergir novos conteúdos e novas abordagens ao nível da preparação e disponibilização da informação de gestão, enquanto suporte à decisão, para além das crescentes necessidades de informação por parte de stakeholders cada vez mais diversificados e diferenciados. Decorrente deste novo contexto, a necessidade de adaptar as estruturas dos planos curriculares dos diversos ciclos de estudos a essas novas exigências, incorporando as realidades emergentes, sem distorcer as linhas orientadoras e os pilares de base, os quais são estruturantes de qualquer ciclo de estudos.

Alinhado com o processo de Bolonha e, mais tarde, com os Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area ESG 2015, o Iscte procura promover um modelo pedagógico ativo, assente na autorresponsabilização e autonomia do estudante pela sua aprendizagem efetiva, pela auto liderança do seu percurso académico, e por prestar contas e demonstrar realmente as competências que desenvolveu, sendo considerado um agente ativo no seu processo de aprendizagem. A criação do Laboratório de Inovação Académica do Iscte, em 2022, vem fomentar o desenvolvimento pessoal e profissional de docentes e investigadores através da criação de oportunidades de formação contínua, tendo como um dos objetivos estimular a inovação no ensino e na aprendizagem.

Em linha com estes princípios, o Iscte iniciou um trabalho de revisão dos planos de estudos, centrado no reajustamento das horas de contacto das UC que encoraje os estudantes a serem ativos e autónomos no seu processo de aprendizagem. Esta proposta implicará, até à aprovação e entrada em funcionamento destas alterações, um esforço de revisão das metodologias de ensino das UC da adequação dos métodos de avaliação, garantindo o alinhamento respetivos objetivos de aprendizagem.

#### 4.2.1. Síntese das alterações pretendidas e respetiva fundamentação. (EN)

The recent decades have witnessed significant changes in economies at large and business models. The revolution in the concepts of time and space has led to the emergence of new content and approaches in the preparation and provision of management information as decision support. This is coupled with the growing information needs of stakeholders who are becoming increasingly diverse and differentiated.

In response to this evolving context, there is a need to adapt the structures of curricula across various study cycles to these new demands. This adaptation should incorporate emerging realities without distorting the guiding principles and foundational pillars that are integral to any study cycle.

Aligned with the Bologna Process and, later, with the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015), Iscte seeks to promote an active pedagogical model based on student self-responsibility and autonomy for effective learning. Students are encouraged to take leadership in their academic journey, be accountable, and genuinely demonstrate the competencies they have developed, making them active agents in their learning process.

The establishment of the Iscte Academic Innovation Lab in 2022 aims to foster the personal and professional development of teachers and researchers by providing continuous training opportunities, with one of the objectives being to stimulate innovation in teaching and learning.

In line with these principles, Iscte has undertaken a review of study plans, focusing on adjusting contact hours of courses to encourage students to be active and autonomous in their learning processes.

This proposal will necessitate, until the approval and implementation of these changes, a revision of teaching methodologies, adaptation of assessment methods, ensuring alignment with respective learning objectives.

### Mapa II - Plano de Estudos

#### 4.1.1. Ramos, variantes, áreas de especialização, especialidades ou outras formas de organização em que o ciclo de estudos se estrutura (a preencher apenas quando aplicável)\* (PT): Plano de Estudos

#### 4.1.1. Ramos, variantes, áreas de especialização, especialidades ou outras formas de organização em que o ciclo de estudos se estrutura (a preencher apenas quando aplicável)\* (EN): Study Plan

## 4.1.2. Áreas científicas e créditos necessários à obtenção do grau

Área Científica	Sigla	ECTS	ECTS Mínimos
Estatística e Análise de Dados	EAD	6.0	
Gestão da Hospitalidade e Turismo	GHT	6.0	60.0
Marketing	Mkt	12.0	
Não Especificada	n.e.	0.0	30.0
Recursos Humanos	RH	6.0	
Total: 5		Total: 30.0	Total: 90.0

## 4.1.3. Observações (PT)

--

## 4.1.3. Observações (EN)

--

## 4.2. Unidades Curriculares

## Mapa III - Análise de Dados em Hotelaria e Turismo

## 4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):

*Análise de Dados em Hotelaria e Turismo*

## 4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):

*Data Analysis in Hospitality and Tourism*

## 4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):

*EAD*

## 4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):

*SDA*

## 4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):

*Semestral*

## 4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):

*Semiannual*

## 4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):

*150.0*

## 4.2.5. Horas de contacto:

*Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0*

## 4.2.6. % Horas de contacto a distância:

*0.00%*

## 4.2.7. Créditos ECTS:

*6.0*

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:

- Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso - 45.0h

### 4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:

[sem resposta]

### 4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):

OA1: Compreender os métodos de análise de dados: âmbitos de aplicação e procedimentos

OA2: Utilizar o software IBM SPSS Statistics para realizar as análises de dados

OA3: Avaliar, interpretar e relatar os resultados das análises de dados

### 4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):

LG1: Understanding data analysis methods: scopes of application and procedures

LG2: Use the statistical package IBM SPSS Statistics to perform data analyses

LG3: Evaluate, interpret and report the results of the data analysis

### 4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):

CP1. Estatística Descritiva

CP2. Amostragem e introdução ao bootstrapping

CP3. Análise em Componentes Principais

CP4. Análise de Segmentação

CP5. Análise preditiva: o modelo de regressão linear

### 4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):

PC1. Descriptive Statistics

PC2. Sampling and introduction to bootstrapping

PC3. Principal components analysis

PC4. Segmentation analysis

PC5. Predictive analysis: the linear regression model

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

OA1 - Todos os CP

OA2 - Todos os CP

OA3 - Todos os CP

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

LG1 - All PCs

LG2 - All PCs

LG3 - All PCs

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

A metodologia de ensino-aprendizagem (ME) inclui quatro componentes:

ME1: Expositiva, para apresentação dos quadros teóricos de referência

ME2: Experimental, em laboratório de informática, efetuando análises de dados com IBM SPSS

ME3: Ativa, mediante a realização de análises de dados aplicadas, com recurso a trabalho de equipa e a quizzes online

ME4: Auto-estudo, relacionado com o trabalho autónomo do aluno, tal como consta no Planeamento de Aulas

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

The teaching-learning methodology (TM) includes four components:

TM1: Expository, to present the theoretical reference frames

TM2: Experimental, in the computers laboratory, to conduct data analysis with IBM SPSS

TM3: Active, by performing applied data analysis, using teamwork and online quizzes

TM4: Self-study, related with autonomous work by the student, as is contemplated in the Class Planning



## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.14. Avaliação (PT):

#### AVALIAÇÃO PERIÓDICA:

- Exercício, em grupo, baseado em análise de dados com SPSS - 40% (5% referidos a quiz apresentado em aula + 35% referidos a quiz final); nota mínima 9,0
  - Teste individual - 60%;nota mínima 9,0
- A aprovação requer média com valor mínimo 10,0

#### EXAME:

- Exame individual com duas componentes (teórico-interpretativo 60%; SPSS 40%); nota mínima 9,0 em cada componente.
- A aprovação requer média com valor mínimo 10,0

### 4.2.14. Avaliação (EN):

#### PERIODICAL EVALUATION:

- Group work based on SPSS data analysis- 40% (5% referred to quiz presented in class + 35% referred to final quiz); minimum grade 9.0
  - Individual test - 60%; min. grade 9.0
- Approval requires a minimum grade of 10.

#### EXAM:

- Individual exam with two parts (theory - 60%; SPSS - 40%); min grade 9.0 for each part
- Approval requires a minimum grade of 10.

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

#### (PT):

As metodologias de ensino/tipologia de aulas estão alinhadas os objetivos de aprendizagem (OA).

ME1- OA1, OA3

ME2- OA2

ME3- OA1, OA2, OA3

ME4- OA1, OA2, OA3

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

#### (EN):

The teaching methodologies/types of lectures are aligned with the learning goals (LG).

TM1- LG1, LG3

TM2- LG2

TM3- LG1, LG2, LG3

TM4- LG1, LG2, LG3

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. (2019). *Multivariate data analysis*. Cengage. Hampshire, United Kingdom.

Veal, Anthony James. *Research methods for leisure and tourism*. Pearson UK, 5th Ed., 2018.

Sarstedt, M., Mooi, E., (2019) *A Concise Guide to Market Research: Process, Data, and Methods using IBM SPSS Statistics*, 3rd ed., Springer.

Dwyer, L., Gill, A., Seetaram, N. (2012), *Handbook of Research Methods in Tourism*, Edward Elgar.

Field, A. *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*, 5th ed., SAGE, 2018

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. (2019). *Multivariate data analysis*. Cengage. Hampshire, United Kingdom.

Veal, Anthony James. *Research methods for leisure and tourism*. Pearson UK, 5th Ed., 2018.

Sarstedt, M., Mooi, E., (2019) *A Concise Guide to Market Research: Process, Data, and Methods using IBM SPSS Statistics*, 3rd ed., Springer.

Dwyer, L., Gill, A., Seetaram, N. (2012), *Handbook of Research Methods in Tourism*, Edward Elgar.

Field, A. *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*, 5th ed., SAGE, 2018

### 4.2.17. Observações (PT):

--

### 4.2.17. Observações (EN):

--

**Mapa III - Dissertação em Gestão de Hotelaria e Turismo****4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):***Dissertação em Gestão de Hotelaria e Turismo***4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):***Dissertation in Hospitality and Tourism Management***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***GHT***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***HTM***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Anual***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Annual***4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***1,500.0***4.2.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - S-24.0; OT-4.0***4.2.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.2.7. Créditos ECTS:***60.0***4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:***• Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias - 24.0h***4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:**

- Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado - 0.0h*
- Catarina Maria Valente Antunes Marques - 4.0h*
- Filipa de Carvalho Rosado Pinto - 4.0h*
- João Ricardo Paulo Marques Guerreiro - 4.0h*
- Leandro Luís Ferreira Pereira - 4.0h*
- Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos - 4.0h*
- Maria João Perdigão Velez - 0.0h*
- Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso - 0.0h*
- Ricardo Jorge Godinho Bilro - 4.0h*
- Sandra Maria Correia Loureiro - 0.0h*
- Sérgio Miguel Carneiro Moro - 4.0h*
- Susana Maria dos Santos Henriques Marques - 4.0h*

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):**

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

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):**

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

**4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):**

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

**4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):**

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

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

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

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

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

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

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

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

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

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

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

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

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

*-Estudo acompanhado*

*-Discussão colectiva em sessões tutoriais*

*-Aplicação de metodologias de recolha e tratamento de dados*

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

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

*-Guided study*

*-Collective discussion on tutorial sessions*

*-Practical application of data collection and data analysis*

### 4.2.14. Avaliação (PT):

*- Apresentação escrita da dissertação*

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

### 4.2.14. Avaliação (EN):

*- Written presentation of the thesis*

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

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

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

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

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

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

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

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

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

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

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

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):

- Bryman, A. (2003). *Business Research Methods*. Oxford: Oxford University Press
- Fisher, C. (2007). *Researching and writing a dissertation: A guidebook for business students*. Essex: Prentice Hall
- Veal, AJ (2011) *Research Methods for Leisure and Tourism*. Prentice Hall.
- Ellet, W. (2007). *The case study handbook*. USA: Harvard Business Press.
- Gummesson, E. (1991). *Qualitative Methods in Management Research*. London: Sage Publications.
- Pidd, M. (2003). *Tools for thinking: Modelling in Mangement Science*. West Sussex: Wiley.

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):

- Bryman, A. (2003). *Business Research Methods*. Oxford: Oxford University Press
- Fisher, C. (2007). *Researching and writing a dissertation: A guidebook for business students*. Essex: Prentice Hall
- Veal, AJ (2011) *Research Methods for Leisure and Tourism*. Prentice Hall.
- Ellet, W. (2007). *The case study handbook*. USA: Harvard Business Press.
- Gummesson, E. (1991). *Qualitative Methods in Management Research*. London: Sage Publications.
- Pidd, M. (2003). *Tools for thinking: Modelling in Mangement Science*. West Sussex: Wiley.

### 4.2.17. Observações (PT):

--

### 4.2.17. Observações (EN):

--

## Mapa III - Gestão de Serviços A Clientes

### 4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):

*Gestão de Serviços A Clientes*

### 4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):

*Managing Hospitality and Guest Service Organizations*

### 4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):

*Mkt*

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):**

*Mkt*

**4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):**

*Semestral*

**4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):**

*Semiannual*

**4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):**

*150.0*

**4.2.5. Horas de contacto:**

*Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0*

**4.2.6. % Horas de contacto a distância:**

*0.00%*

**4.2.7. Créditos ECTS:**

*6.0*

**4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:**

*• Filipa de Carvalho Rosado Pinto - 24.0h*

**4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:**

*[sem resposta]*

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):**

*Objetivos de conteúdo*

*OA1 - Caracterizar as variáveis-chave na gestão do serviço ao cliente: qualidade, satisfação e imagem percebida pelo cliente*

*OA2 - Explicar a necessidade de evolução do conceito de qualidade do serviço para co-criação na experiência do cliente*

*OA3 - Aplicar o processo e as metodologias dos estudos de mercado na gestão do serviço ao cliente*

*OA4 - Efetuar uma análise de diagnóstico identificando, entre outros, tendências, oportunidades e melhores práticas, e propor ações de melhoria focadas no cliente que permitam melhorar a sua experiência*

*OA5 - Identificar as especificidades da gestão do serviço ao cliente nas diversas áreas do TH: restauração, bebidas, alojamento, eventos, viagens e turismo e casinos*

*OA6- Identificar e discutir temas relacionados com Ética, Responsabilidade Social e Sustentabilidade, no contexto do TH*

*Objetivos Transversais*

*OA7- Desenvolver competências de comunicação escrita e oral*

*OA8- Desenvolver competências de trabalho em equipa*

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):**

*Subject related objectives:*

*LG1 - Characterize the key drivers of the management of guest service: quality, satisfaction and customer image*

*LG2 - Explain the need for evolution from service quality to co-creation of the guest experience.*

*LG3 - Apply the basic procedures of research methodology for service research*

*LG4 - Assess and improve a process properly using quality techniques*

*LG5 - Relate guest service to each major area of the hospitality industry (food, beverage, lodging, sports and events, travel and tourism and casinos)*

*LG6- Identify and discuss issues related with Ethics, Corporate Responsibility and Sustainability*

*Transversal objectives:*

*LG7- Develop written and oral communication skills*

*LG8- Develop teamwork competences*

**4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):**

1. Da qualidade à experiência com o cliente
  - 1.1. Qualidade nos serviços
  - 1.2. Modelos de avaliação da qualidade nos serviços
  - 1.3. Qualidade dos serviços versus satisfação do cliente
  - 1.4. Importância da imagem percebida pelo cliente
  - 1.5. Experiência turística e co-criação da experiência com o cliente
2. A medida do serviço ao cliente
  - 2.1. As etapas do estudo do serviço ao cliente
  - 2.2. Estudos qualitativos
  - 2.3. Estudos quantitativos
  - 2.4. Os estudos de Mercado nos media sociais
  - 2.5. Ferramentas e técnicas para o diagnóstico
  - 2.6. Prémios, certificações e distinções
3. A gestão do serviço ao cliente nas várias áreas da hospitalidade e do turismo
  - 3.1. A gestão do serviço ao cliente na restauração
  - 3.2. A gestão do serviço ao cliente nas bebidas
  - 3.3. A gestão do serviço ao cliente no alojamento
  - 3.4. A gestão do serviço ao cliente em eventos
  - 3.5. A gestão do serviço ao cliente nas viagens e no turismo
  - 3.6. A gestão do serviço ao cliente nos casinos

**4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):**

1. From quality to guest experience
  - 1.1. Service quality
  - 1.2. Services quality models
  - 1.3. Service quality versus customer satisfaction
  - 1.4. Importance of the image perceived by the customer
  - 1.5. Tourist experience and co-creation of customer experience
2. Guest service measurement
  - 2.1. The service research process
  - 2.2. Qualitative research
  - 2.3. Quantitative research
  - 2.4. Social media research
  - 2.5. Tools and techniques for the internal audit
  - 2.6. External awards, certifications and recognitions
3. Guest Service in the Hospitality Industry
  - 3.1. The guest service of food
  - 3.2. The guest service of beverages
  - 3.3. The guest service of lodging
  - 3.4. The guest service of events
  - 3.5. The guest service of travel and tourism
  - 3.6. The guest service of casinos

**4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):**

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

- OA1 - pontos 1.1 a 1.4 do programa
- OA2 - ponto 1.5 do programa
- OA3 - ponto 2.1 a 2.4 do programa
- OA4 - pontos 2.5 e 2.6 do programa
- OA5 - ponto 3 do programa
- OA6- ponto 1, 2 e 3 do programa

**4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):**

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

- LG1 - points 1.1 to 1.4 of the program
- LG2 - point 1.5 of the program
- LG3 - point 2.1 to 2.4 of the program
- LG4 - point 2.5 and 2.6 of the program
- LG5 - point 3 of the program
- LG6 - point 1, 2 and 3 of the program

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

*Ao longo do período lectivo, o aluno deverá adquirir e/ou desenvolver competências de análise e síntese, de pesquisa, de crítica, de comunicação escrita e oral, de acordo com os objectivos definidos para esta UC.*

*Para a aquisição destas competências serão utilizadas as seguintes metodologias de ensino-aprendizagem (ME):*

- ME1.Expositivas
- ME2.Participativas
- ME3.Activas
- ME4.Auto-estudo

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

*During the learning-teaching term each student should acquire and/or develop analytical and synthesis competencies, information gathering, critical thinking, written and oral communication skills, according with the established learning outcomes for this unit.*

*To contribute to the acquisition of these skills the following learning methodologies (LM) will be used:*

- LM1.Expositional
- LM2.Participative
- LM3. Active
- LM4.Self-study

### 4.2.14. Avaliação (PT):

*O sistema de avaliação contínua é composto por: Teste escrito - 50% (nota mínima 8,5); Trabalho de Grupo- 35% (nota mínima 10); Participação (individual)- 15% (nota mínima 10). A assiduidade mínima é de 2/3 das aulas.*

*Esta UC contempla a avaliação por Exame. São admitidos a esta modalidade de avaliação os estudantes que por ela tenham optado, bem como os estudantes que não tenham obtido aprovação na avaliação contínua. Nesta modalidade de avaliação, o Exame corresponde a 100% da nota final.*

### 4.2.14. Avaliação (EN):

*The continuous evaluation system includes: Written-test - 50% (minimum grade 8,5); Group Project - 35% (minimum grade 10); Class Participation (individual) - 15% (minimum grade 10). In this system, students must attend at least to 2/3 of all the classes.*

*For students who fail in the regular grading system or choose to do the individual Exam, the Exam will account for 100% of the final grade.*

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

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

*Métodos de Ensino (ME)/ Objetivos de aprendizagem (OA)*

*ME1 Expositivos, para apresentação dos quadros teóricos de referência/ OA1; OA2; OA3; OA4; OA5; OA6*

*ME2 Participativos, com análise e discussão de casos práticos / OA1; OA2; OA3; OA4; OA5; OA6; OA7; OA8*

*ME3 ? Activos, com trabalhos de grupo cuja operacionalização será um relatório escrito e uma apresentação oral/ OA1; OA2; OA3; OA4; OA5; OA6; OA7; OA8*

*ME4 - Auto-estudo, relacionado com o trabalho autónomo do estudante/ OA1; OA2; OA3; OA4; OA5; OA6*

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

*The learning-teaching methodologies are aimed at the development of the students' main learning competences that allow to fulfill each of the learning goals, therefore, in the grid below, it is presented the main interlinks between the learning-teaching methodologies and the respective goals.*

*Learning-Teaching Methodologies (LM)/ Learning Goal (LG)*

*LM1- Expository, with the presentation of the theoretical reference frames/ LG1; LG2; LG3; LG4; LG5; LG6*

*LM2- Participative, with analysis and discussion of practical exercises/ LG1; LG2; LG3; LG4; LG5; LG6; LG7; LG8*

*LM3- Active, with group works that have as main outcome a written report and na oral presentation/ LG1; LG2; LG3; LG4; LG5; LG6; LG7; LG8*

*LM4- Self-study, related with autonomous work done by the student/ LG1; LG2; LG3; LG4; LG5; LG6*



**Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento****4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):**

Bagdan, P. (2019). *Guest Service in the Hospitality Industry*. Kendall Hunt Pub Co. 2nd edition  
Manthiou, A., Kang, J., Sumarjan, N., & Tang, L. (2016). *The incorporation of consumer experience into the branding process: an investigation of name?brand hotels*. *International Journal of Tourism Research*, 18(2), 105-115  
Brochado, A. & Rita, P. (2018). *Exploring heterogeneity among backpackers in hostels*. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1502-1520  
Brochado, A., Stoleriu, O. & Lupu, C. (2018). *Surf camp experiences*. *Journal of Sport and Tourism*, 22(1), 21-41  
Akbaba, A. (2006). *Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey*. *International journal of hospitality management*, 25(2), 170-192  
Brakus, J. J., Schmitt, B. H., & Zarantonello, L. (2009). *Brand Experience: What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty?* *Journal of Marketing*, 73(3), 52?68.

**4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):**

Bagdan, P. (2019). *Guest Service in the Hospitality Industry*. Kendall Hunt Pub Co. 2nd edition  
Manthiou, A., Kang, J., Sumarjan, N., & Tang, L. (2016). *The incorporation of consumer experience into the branding process: an investigation of name?brand hotels*. *International Journal of Tourism Research*, 18(2), 105-115  
Brochado, A. & Rita, P. (2018). *Exploring heterogeneity among backpackers in hostels*. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1502-1520  
Brochado, A., Stoleriu, O. & Lupu, C. (2018). *Surf camp experiences*. *Journal of Sport and Tourism*, 22(1), 21-41  
Akbaba, A. (2006). *Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey*. *International journal of hospitality management*, 25(2), 170-192  
Brakus, J. J., Schmitt, B. H., & Zarantonello, L. (2009). *Brand Experience: What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty?* *Journal of Marketing*, 73(3), 52?68.

**4.2.17. Observações (PT):**

--

**4.2.17. Observações (EN):**

--

**Mapa III - Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo****4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):***Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo***4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):***Strategic Marketing in Hospitality and Tourism***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***Mkt***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***Mkt***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Semestral***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Semiannual***4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***150.0***4.2.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0***4.2.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%*

**4.2.7. Créditos ECTS:**

6.0

**4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:**

- Sandra Maria Correia Loureiro - 45.0h

**4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:**

[sem resposta]

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):**

- compreender as relações entre os setores de turismo e hotelaria a nível mundial
- conhecer as características dos serviços que afetam o marketing de produtos de hotelaria ou turismo
- analisar a importância dos elementos do meio envolvente macro e micro da empresa, sustentabilidade e aspetos éticos
- conhecer o processo de estudos de mercado e aspetos éticos
- compreender as principais características que influenciam o comportamento dos consumidores
- conhecer os principais passos na conceção duma estratégia centrada no cliente, segmentação de mercados, escolha de segmentos alvo, posicionamento e sustentabilidade
- compreender o processo de desenvolvimento de produtos novos
- compreender a gestão de marcas no sector
- conhecer os fatores internos e externos que afetam as decisões de preço
- conhecer os diferentes intermediários existentes no sector turístico
- compreender o processo de comunicação de marketing e o papel da publicidade no mix promocional

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):**

- to understand the relationships between the tourism and hospitality sectors worldwide
- to know the characteristics of services that affect the marketing of hotel or tourism products
- to analyze the importance of the macro and micro environment elements of the company, sustainability, and ethical issues
- know the process of market research and ethical issues
- to understand the main characteristics that influence consumer behavior
- to know the main steps in the design of a customer-centric strategy, market segmentation, choice of target segments, positioning and sustainability
- to understand the new product development process
- to understand the management of brands in the sector
- to know the internal and external factors that affect pricing decisions
- to know the different intermediaries existing in the tourism sector
- to understand the marketing communication process and the role of advertising in the promotional mix

**4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):**

- 1.Introdução ao Marketing em Hotelaria e Turismo
- 2.Características do Serviço em Turismo
- 3.O Meio Envolvente de Marketing, Sustentabilidade e aspetos éticos
- 4.Estudos de Mercado e aspetos éticos
- 5.Mercados de Consumidores e Comportamento de Compra
- 6.Segmentação, Targeting, Posicionamento e Sustentabilidade
- 7.Conceção e Gestão de Produtos Turísticos
- 8.Políticas de Preços para produtos turísticos
- 9.Canais de Distribuição
- 10.Comunicação de produtos turísticos (incluindo VR, AR, AI)

**4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):**

- 1.Introduction to Marketing for Hospitality and Tourism
- 2.Service Characteristics of Tourism
- 3.The Marketing Environment, Sustainability, and Ethical issues
- 4.Marketing Research and Ethical issues
- 5.Consumer Markets and Buying Behavior
- 6.Market Segmentation, Targeting, Positioning and Sustainability
- 7.Designing and Managing Tourism Products
- 8.Pricing Tourism Products
- 9.Distribution Channels
- 10.Promoting Tourism Products (including VR, AR, AI)

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

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

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

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

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

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

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

*O aluno deverá desenvolver competências de análise e síntese, de pesquisa, de crítica, de comunicação. Metodologias:*

1. Expositivas, para apresentação dos quadros teóricos de referência.
2. Participativas, com análise de casos de estudo, vídeos/ou tecnologias de virtual ou realidade aumentada (entre outras) e artigos científicos
3. Activas, com realização de trabalhos individuais e de grupo. Grupos de trabalho 5 a 6 elementos.
4. Auto-estudo, relacionadas com o trabalho autónomo do aluno. Recolha de informação e pesquisa por parte dos alunos, suportado em apresentações teóricas, vídeos ou outras tecnologias, artigos científicos e vários debates em sala de aula.

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

*The student should develop skills of analysis and synthesis, research, criticism, communication. Methodologies:*

1. Expository, for the presentation of the theoretical frameworks of reference.
2. Participatory, with case study analysis, videos/or virtual or augmented reality technologies (among others) and scientific articles
3. Active, with individual and group work. Working groups 5 to 6 elements.
4. Self-study, related to the autonomous work of the student. Collection of information and research by students, supported by theoretical presentations, videos or other technologies, scientific articles, and various debates in the classroom.

### 4.2.14. Avaliação (PT):

*Época Normal: avaliação periódica, assiduidade mínima de 2/3 - a) Exame individual, ponderação 50%, nota mínima 7,5; b) case-studies e análise de papers - nota mínima 7,5: 15%. c) Projeto de grupo - nota mínima 7,5: 35%. Aprovação na UC: nota final mínima de 9,5. Alunos que optem por exame individual, ponderação 100%, nota mínima de 9,5. Época de Recurso: alunos que reprovarem na época normal, ou alunos que pretendem melhoria de nota, exame com ponderação de 100%, nota mínima de 9,5.*

### 4.2.14. Avaliação (EN):

*Regular Season: periodic assessment, minimum 2/3 attendance-a) Individual Exam- the score at least 7.5:50%; b) case-studies and paper analysis- score at least 7.5:15% c) Group project- score at least 7.5: 35%. Final score at least 9.5 for approval. Students who choose the individual exam, minimum of 9.5 and the exam accounts 100% for final grade. Re-sitting: Students who fail in the regular season or wish to try improving their grade. Exam accounts 100% for final grade, minimum score 9.5.*

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

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

Metodologias de ensino-aprendizagem (MEA)

Objectivo de aprendizagem (OA)

1.Expositivas, para apresentação dos quadros teóricos de referência

Todos

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

Todos

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

Todos

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

Todos

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

*The learning-teaching methodologies are aimed at the development of the students' main learning competences that allow to fulfill each of the learning goals, therefore, in the grid below, it is presented the main interlinks between the learning-teaching methodologies and the respective goals.*

Learning-Teaching Methodologies(LTM)

Learning Goal (LG)

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

All

2.Participative, with analysis and resolution of application exercises

All

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

All

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

All

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

All

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):

-Kotler, P., Bowen, J.T., & Baloglu, S. (2021). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8 edition). Pearson.

-Loureiro, S.M.C. (2020). *Virtual reality, augmented reality and tourism experience*. In Saurabh Kumar Dixit (ed.), *The Routledge Handbook of Tourism Experience Management and Marketing*, chapter 38 (pp. 439-452). Routledge.

Raouf, R., Ramkisson, H., Hollebeek, L., & Loureiro, S.M.C. (2023). *Customer Engagement in Tourism and Hospitality Research*. In R. Raouf and H. Ramkisson (Eds). *Handbook of Customer engagement in Tourism Marketing*. Edward Elgar

-Loureiro, S.M.C., & Sarmiento, E. M. (2019). *Social Media in Gastronomic Tourism: Tourists?* In Saurabh Kumar Dixit (ed.), *The Routledge Handbook of Gastronomic Tourism*, chapter 33. Routledge.

-Loureiro, S.M.C. (2021). *The Use of Augmented Reality to Expand the Experience in Museums*. In Vladimir Geroimenko (ed.). *Augmented Reality in Tourism, Museums and Heritage: A New Technology to Inform and Entertain*, (chapter 8). Springer.

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):

-Kotler, P., Bowen, J.T., & Baloglu, S. (2021). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8 edition). Pearson.

-Loureiro, S.M.C. (2020). *Virtual reality, augmented reality and tourism experience*. In Saurabh Kumar Dixit (ed.), *The Routledge Handbook of Tourism Experience Management and Marketing*, chapter 38 (pp. 439-452). Routledge.

Raouf, R., Ramkisson, H., Hollebeek, L., & Loureiro, S.M.C. (2023). *Customer Engagement in Tourism and Hospitality Research*. In R. Raouf and H. Ramkisson (Eds). *Handbook of Customer engagement in Tourism Marketing*. Edward Elgar

-Loureiro, S.M.C., & Sarmiento, E. M. (2019). *Social Media in Gastronomic Tourism: Tourists?* In Saurabh Kumar Dixit (ed.), *The Routledge Handbook of Gastronomic Tourism*, chapter 33. Routledge.

-Loureiro, S.M.C. (2021). *The Use of Augmented Reality to Expand the Experience in Museums*. In Vladimir Geroimenko (ed.). *Augmented Reality in Tourism, Museums and Heritage: A New Technology to Inform and Entertain*, (chapter 8). Springer.

### 4.2.17. Observações (PT):

--

**4.2.17. Observações (EN):**

--

**Mapa III - Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo****4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):***Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo***4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):***Research Methods in Hospitality and Tourism***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***GHT***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***HTM***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Semestral***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Semiannual***4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***150.0***4.2.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0***4.2.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.2.7. Créditos ECTS:***6.0***4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:***• Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado - 45.0h***4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:***[sem resposta]***4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):***Com esta unidade curricular o aluno deverá ficar apto a:*

- 1. Identificar fontes relevantes de artigos académicos;*
- 2. Desenvolver uma revisão da literatura apropriada;*
- 3. Identificar e aplicar vários tipos de metodologias de investigação;*
- 4. Escrever um artigo científico e efetuar uma apresentação do mesmo.*

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):***With this curricular unit the student should be able to:*

- 1. Identify relevant sources of scientific articles;*
- 2. Develop appropriate literature review;*
- 3. Identify and apply several types of research methods;*
- 4. Write a scientific article and make an oral presentation.*

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):

Os principais conteúdos programáticos a abordar são:

1. Introdução à investigação.
2. Técnicas para identificar fontes de documentos científicos.
3. Elaboração de uma revisão de literatura sobre um tema em turismo/hospitalidade.
4. Métodos de investigação e aplicação dos mesmos em contexto de turismo e hospitalidade.
5. Escrita científica.
6. Apresentação oral de trabalho científico.

### 4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):

The main issues to be addressed are:

1. Introduction to Research.
2. Techniques and Methodologies for identifying relevant sources of scientific documents.
3. Development of a literature review applied to hospitality/tourism.
4. Research methods and types applied in a context of tourism and hospitality.
5. Scientific writing.
6. Oral presentation of scientific work.

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

A interligação entre os conteúdos programáticos e os objetivos de aprendizagem (OA) realiza-se da seguinte forma:

1. Introdução à investigação: OA1
2. Revisão de literatura: OA2; OA3
3. Métodos de investigação: OA4
4. Apresentação e escrita científica: OA5; OA6

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

The interconnection between the syllabus and the learning goals (LG) is performed as follows:

1. Introduction to Research: LG1
2. Literature review: LG2; LG3
3. Research methods: LG4
4. Scientific oral presentation and writing: LG5; LG6

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

Aulas teórico-práticas.

Nas aulas serão utilizadas as seguintes metodologias de ensino-aprendizagem (ME):

1. Expositivas, para apresentação dos quadros teóricos de referência;
2. Participativas, com análise e resolução de exercícios práticos;
3. Ativas, com realização de trabalhos individuais.
4. Trabalho Autónomo: Além da assiduidade às aulas espera-se do aluno um tempo de trabalho autónomo de cerca de 10 horas semanais.

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

Theoretical and practical Lectures in the laboratory (3 x 2 hours per week).

In class will be used the following teaching and learning methodologies (LM):

1. Expository, to present the theoretical frameworks;
2. Participative, with analysis and resolution of practical exercises;
3. Active, with the execution of individual works.
4. Autonomous Work: In addition to attending the classes a student's time of autonomous work of around 10 hours a week is expected.

### 4.2.14. Avaliação (PT):

Projeto de Tese\* (80%)

Participação em aula\* (10%)

Presença nas aulas (10%) - os estudantes devem estar presentes em 2/3 das aulas mínimo = 10

Os estudantes com estatuto de trabalhador estudante devem contactar a docente na primeira aula se pretenderem substituir a participação e presença em aula por atividades semanais.

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.14. Avaliação (EN):

Research proposal\* (80%)

Class Participation\* (10%)

Attendance (10%) - students should attend 2/3 of the classes

\*minimum = 10

Working students should contact the course coordinator if they intend to replace class attendance and participation by weekly activities.

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

As metodologias de ensino-aprendizagem visam o desenvolvimento das principais competências de aprendizagem dos alunos que permitam cumprir com cada um dos objectivos de aprendizagem, pelo que, a seguir apresentam-se as principais interligações entre as metodologias de ensino-aprendizagem e os respectivos objectivos de aprendizagem (OA):

1. Aulas Expositivas: OA1, OA2, OA3
2. Aulas Participativas: OA1, OA2, OA3
3. Aulas Ativas: OA1, OA4
4. Trabalho Autónomo: Transversal a todos os AO.

O documento de Planeamento de Unidade Curricular (PUC), detalhado para cada aula, evidencia a relação entre os métodos pedagógicos de e os objectivos de aprendizagem.

O alinhamento entre cada instrumento de avaliação e os objectivos de aprendizagem é realizado da seguinte forma:

- Trabalho prático: OA1 a OA4

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

The learning-teaching methodologies are aimed at the development of the students' main learning competences that allow to fulfill each of the learning goals, therefore, below it is presented the main interlinks between the learning-teaching methodologies and the respective learning goals (LG):

1. Expository Classes: LG1, LG2, LG3
2. Participative Classes: LG1, LG2, LG3
3. Active Classes: LG1, LG4
4. Autonomous Work: Transversal to all the LG.

The document Planning Course (PUC), detailed for each class, shows the relationship between the teaching methods and learning goals.

The alignment of each assessment instrument, and the learning objectives is performed as follows:

- Practical work: LG1 to LG4

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):

Saunders, M. N.K., Lewis, P. and Thornhill, P. (2019). *Research Methods for Business Students*. Pearson

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):

Saunders, M. N.K., Lewis, P. and Thornhill, P. (2019). *Research Methods for Business Students*. Pearson

### 4.2.17. Observações (PT):

--

### 4.2.17. Observações (EN):

--

## Mapa III - Optativa

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):***Optativa***4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):***Optional Course***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***n.e.***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***n.s.***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Semestral***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Semiannual***4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***150.0***4.2.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0***4.2.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.2.7. Créditos ECTS:***6.0***4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:***• Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias - 24.0h***4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:***[sem resposta]***4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):***--***4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):***--***4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):***--***4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):***--***4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):***--***4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):***--*



Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

--

4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

--

4.2.14. Avaliação (PT):

--

4.2.14. Avaliação (EN):

--

4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

--

4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

--

4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):

--

4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):

--

4.2.17. Observações (PT):

*Medium contact hours | List to be defined annually*

4.2.17. Observações (EN):

*Medium contact hours | List to be defined annually*

### Mapa III - Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria

4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):

*Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria*

4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):

*Critical Issues in Hospitality Human Resources*

4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):

*RH*

4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):

*HR*

4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):

*Semestral*

4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):

*Semiannual*

4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):

*150.0*

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**4.2.5. Horas de contacto:**

Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0

**4.2.6. % Horas de contacto a distância:**

0.00%

**4.2.7. Créditos ECTS:**

6.0

**4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:**

• Maria João Perdigão Velez - 45.0h

**4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:**

[sem resposta]

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):**

1. Ajudar os alunos a entenderem a gestão de recursos humanos como estratégica;
2. Aplicar estratégias de GRH alinhadas com os objetivos e as competências na organização;
3. Fornecer conhecimentos sobre temas atuais e emergentes no contexto da GRH aplicada à hotelaria e turismo;
4. Encorajar os alunos a procurarem de forma autónoma uma atualização constante de conhecimentos sobre este tema no âmbito de estudos pós-graduados e como forma de fazer investigação.
5. Contribuir para o desenvolvimento de competências interpessoais e de trabalho em equipa.

**4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):**

1. To help students to understand the strategic nature of human resources management;
2. To apply HR strategies that are aligned with organizational goals and match the organizations competencies;
3. To provide in-depth knowledge of advanced and emerging HR issues specifically addressed to the hospitality and tourism context;
4. To encourage students to continue to update the reading list on their own; such mind-set is invaluable when trying to deepen knowledge and to do research.
5. To contribute to the development of interpersonal and teamwork skills.

**4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):**

1. GRH na Hotelaria e Turismo: Uma visão geral

2. Desafios da GRH na Hotelaria e Turismo

2.1 Recursos para a indústria da hospitalidade

2.2 Desenvolvimento de RH

2.3 Recompensas e Remuneração

2.4 Relações de Trabalho

2.5 Sustentabilidade

2.6 Atendimento ao cliente e qualidade de serviço

3. Desafios do Comportamento organizacional na Hotelaria e Turismo

3.1 Gestão da Diversidade

3.2 Equilíbrio Trabalho-Vida Pessoal e Bem-Estar

**4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):**

1. Hospitality HRM: An overview

2. HR Challenges in Hospitality

2.1 Resourcing the Hospitality Industry

2.2 Developing HR

2.3 Rewards and Remuneration

2.4 Employment Relationship

2.5 Sustainability

2.6. Customer care and service quality

3. OB Challenges in Hospitality

3.1 Diversity Management

3.2 Employee Work-Life Balance and Wellbeing

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

OA1 - 1. GRH na Hotelaria e Turismo: Uma visão geral; 3. Desafios da GRH na Hotelaria e Turismo

OA2 - 3. Desafios da GRH na Hotelaria e Turismo

OA3 - 2. Desafios do Comportamento organizacional na Hotelaria e Turismo

OA4 - 1. GRH na Hotelaria e Turismo: Uma visão geral; 2. Desafios da GRH na Hotelaria e Turismo; 3. Desafios do Comportamento Organizacional Hotelaria e Turismo

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

LG1 - 1. Hospitality HRM: An overview; 3. HR Challenges in Hospitality

LG2 - 2. OB Challenges in Hospitality

LG3 - 3. HR Challenges in Hospitality

LG4 - 1. Hospitality HRM: An overview; 2. HR Challenges in Hospitality; 3. OB Challenges in Hospitality

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

A UC utiliza métodos de ensino-aprendizagem que combinam aulas presenciais e online. Para a aquisição das competências são utilizados os seguintes métodos de ensino (ME): (1) expositivos; (2) participativos; (3) ativos; (4) auto-estudo.

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

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

### 4.2.14. Avaliação (PT):

Na avaliação periódica os alunos deve realizar um trabalho de grupo que vale 50% junto com um exame individual escrito que vale outros 50%.

A aprovação na UC exige nota não inferior a 9,5 valores no trabalho e não inferior a 9,5 valores no exame, sendo aprovados apenas os alunos que obtenham média não inferior a 10 valores.

### 4.2.14. Avaliação (EN):

The periodic evaluation requires a group assignment weighting 50% of the final grade as well as an individual written exam (weighting 50%).

The approval in this course requires a minimum grade of 9.5 points (10 points out of 20) in the group work and 9.5 in the exam, being approved only students that have a final grade not below 10 points.

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

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

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

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

ME2 - Participativos / OA1; OA2; OA3; OA4; OA5

ME3 - Ativos: Trabalho de grupo / OA2; OA3; OA5

ME4 - Auto-estudo / Transversal a todos os OAs

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

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

Teaching Methods (TM)/ Learning Goals (LG)

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

TM2 - Participatory / LG1; LG2; LG3; LG4; LG5

TM3 - Active: Group work / LG2; LG3; LG5

TM4 - Self-study / Transversal to all LGs

**4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):**

Chesser, J. (2016). *Human Resource Management in a Hospitality Environment*. CRC Press.  
Hayes, D. & Ninemeier, J. (2015). *Human resources management in hospitality*. Wiley.  
Mullins, L. & Dossor, P. (2013). *Hospitality management and organisational behaviour*. Pearson.  
Davidson, M., McPhail, R. & Barry, S. (2011). *Hospitality HRM: past, present and the future*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*  
Kloutsiniotis, P. V., & Mihail, D. M. (2020). *High performance work systems in the tourism and hospitality industry: a critical review*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*  
Madera, J. M., et al. (2017). *Strategic human resources management research in hospitality and tourism: A review of current literature and suggestions for the future*. *International journal of contemporary hospitality management*.  
Park, J., & Min, H. K. (2020). *Turnover intention in the hospitality industry: A meta-analysis*. *International Journal of Hospitality Management*

**4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):**

Chesser, J. (2016). *Human Resource Management in a Hospitality Environment*. CRC Press.  
Hayes, D. & Ninemeier, J. (2015). *Human resources management in hospitality*. Wiley.  
Mullins, L. & Dossor, P. (2013). *Hospitality management and organisational behaviour*. Pearson.  
Davidson, M., McPhail, R. & Barry, S. (2011). *Hospitality HRM: past, present and the future*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*  
Kloutsiniotis, P. V., & Mihail, D. M. (2020). *High performance work systems in the tourism and hospitality industry: a critical review*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*  
Madera, J. M., et al. (2017). *Strategic human resources management research in hospitality and tourism: A review of current literature and suggestions for the future*. *International journal of contemporary hospitality management*.  
Park, J., & Min, H. K. (2020). *Turnover intention in the hospitality industry: A meta-analysis*. *International Journal of Hospitality Management*

**4.2.17. Observações (PT):**

--

**4.2.17. Observações (EN):**

--

**Mapa III - Trabalho de Projecto em Gestão de Hotelaria e Turismo****4.2.1. Designação da unidade curricular (PT):***Trabalho de Projecto em Gestão de Hotelaria e Turismo***4.2.1. Designação da unidade curricular (EN):***Work Project in Hospitality and Tourism Management***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***GHT***4.2.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***HTM***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Anual***4.2.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Annual***4.2.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***1,500.0***4.2.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - S-24.0; OT-4.0*

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.6. % Horas de contacto a distância:

0.00%

### 4.2.7. Créditos ECTS:

60.0

### 4.2.8. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular:

- Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias - 24.0h

### 4.2.9. Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular:

- Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado - 4.0h
- Catarina Maria Valente Antunes Marques - 4.0h
- Filipa de Carvalho Rosado Pinto - 4.0h
- João Ricardo Paulo Marques Guerreiro - 4.0h
- Leandro Luís Ferreira Pereira - 4.0h
- Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos - 4.0h
- Maria João Perdigão Velez - 4.0h
- Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso - 4.0h
- Ricardo Jorge Godinho Bilro - 4.0h
- Sandra Maria Correia Loureiro - 4.0h
- Sérgio Miguel Carneiro Moro - 4.0h
- Susana Maria dos Santos Henriques Marques - 4.0h

### 4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (PT):

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

### 4.2.10. Objetivos de aprendizagem e a sua compatibilidade com o método de ensino (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes). (EN):

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

### 4.2.11. Conteúdos programáticos (PT):

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

### 4.2.11. Conteúdos programáticos (EN):

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

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

*De forma a que os alunos possam desenvolver as suas competências de diagnóstico da envolvente externa e interna (OA1) os estudantes deverão efectuar um diagnóstico geral de uma organização (P1) e de um problema específico que exija uma intervenção (P2)*

*Para sistematizarem os conhecimentos teóricos (OA2) os estudantes deverão elaborar uma revisão de literatura adequada ao problema diagnosticado (P3)*

*A capacidade de definição das fases de um projecto de intervenção (OA3) deverá ser expressa através da definição de tarefas, orçamentos e cronogramas adequados aos objectivos de intervenção (P4, P5)*

*Para que os estudantes desenvolvam a sua capacidade crítica de avaliação dos possíveis impactos dos projectos e das formas como estes podem ser acompanhados (OA4), os estudantes deverão sistematizar as possíveis consequências destes, riscos associados e formas de acompanhamento (P6)*

### 4.2.12. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

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

*To systematize theoretical contents in a synthetic way (LG2) students should made a literature review related with the diagnosed problem.*

*The competence to define phases of a intervention project (LG3) should be materialized through the definition of tasks, budgets and chronograms related with the goals of the intervention (S4, S5).*

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

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (PT):

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

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

### 4.2.13. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico. (EN):

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

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

### 4.2.14. Avaliação (PT):

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

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 4.2.14. Avaliação (EN):

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

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (PT):

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

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

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

### 4.2.15. Demonstração da coerência das metodologias de ensino e avaliação com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular. (EN):

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

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

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

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (PT):

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

### 4.2.16. Bibliografia de consulta/existência obrigatória (EN):

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

### 4.2.17. Observações (PT):

--

### 4.2.17. Observações (EN):

--

## 4.3. Unidades Curriculares (opções)

### Mapa IV - Dissertação/ Trabalho de Projecto

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**4.3.1. Designação da unidade curricular (PT):***Dissertação/ Trabalho de Projecto***4.3.1. Designação da unidade curricular (EN):***Dissertation/ Applied Project***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***GHT***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***HTM***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Anual***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Annual***4.3.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***1,500.0***4.3.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - S-24.0; OT-4.0***4.3.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.3.7. Créditos ECTS:***60.0***4.3.8. Unidades Curriculares filhas:**

- *Dissertação em Gestão de Hotelaria e Turismo - 60.0 ECTS*
- *Trabalho de Projecto em Gestão de Hotelaria e Turismo - 60.0 ECTS*

**4.3.9. Observações (PT):***--***4.3.9. Observações (EN):***--***Mapa IV - Optativa Livre****4.3.1. Designação da unidade curricular (PT):***Optativa Livre***4.3.1. Designação da unidade curricular (EN):***Free Optional Course***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***n.e.***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***n.s.*



Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Semestral***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Semiannual***4.3.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***150.0***4.3.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0***4.3.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.3.7. Créditos ECTS:***6.0***4.3.8. Unidades Curriculares filhas:**

- Optativa - 6.0 ECTS*

**4.3.9. Observações (PT):***--***4.3.9. Observações (EN):***--***Mapa IV - Optativa Livre****4.3.1. Designação da unidade curricular (PT):***Optativa Livre***4.3.1. Designação da unidade curricular (EN):***Free Optional Course***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***n.e.***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***n.s.***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Semestral***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Semiannual***4.3.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***150.0***4.3.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0*

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**4.3.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.3.7. Créditos ECTS:***6.0***4.3.8. Unidades Curriculares filhas:**

- *Optativa - 6.0 ECTS*

**4.3.9. Observações (PT):***--***4.3.9. Observações (EN):***--***Mapa IV - Optativa Livre****4.3.1. Designação da unidade curricular (PT):***Optativa Livre***4.3.1. Designação da unidade curricular (EN):***Free Optional Course***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***n.e.***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***n.s.***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Semestral***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Semiannual***4.3.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***150.0***4.3.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0***4.3.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.3.7. Créditos ECTS:***6.0***4.3.8. Unidades Curriculares filhas:**

- *Optativa - 6.0 ECTS*

**4.3.9. Observações (PT):***--***4.3.9. Observações (EN):***--*

**Mapa IV - Optativa Livre****4.3.1. Designação da unidade curricular (PT):***Optativa Livre***4.3.1. Designação da unidade curricular (EN):***Free Optional Course***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***n.e.***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):***n.s.***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):***Semestral***4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):***Semiannual***4.3.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):***150.0***4.3.5. Horas de contacto:***Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0***4.3.6. % Horas de contacto a distância:***0.00%***4.3.7. Créditos ECTS:***6.0***4.3.8. Unidades Curriculares filhas:**

- Optativa - 6.0 ECTS*

**4.3.9. Observações (PT):***--***4.3.9. Observações (EN):***--***Mapa IV - Optativa Livre****4.3.1. Designação da unidade curricular (PT):***Optativa Livre***4.3.1. Designação da unidade curricular (EN):***Free Optional Course***4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (PT):***n.e.*

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 4.3.2. Sigla da área científica em que se insere (EN):

n.s.

## 4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (PT):

Semestral

## 4.3.3. Duração (anual, semestral ou trimestral) (EN):

Semiannual

## 4.3.4. Horas de trabalho (número total de horas de trabalho):

150.0

## 4.3.5. Horas de contacto:

Presencial (P) - TP-24.0; OT-1.0

## 4.3.6. % Horas de contacto a distância:

0.00%

## 4.3.7. Créditos ECTS:

6.0

## 4.3.8. Unidades Curriculares filhas:

• Optativa - 6.0 ECTS

## 4.3.9. Observações (PT):

--

## 4.3.9. Observações (EN):

--

## 4.4. Plano de Estudos

## Mapa V - Plano de Estudos - 1

## 4.4.1. Ramos, variantes, áreas de especialização, especialidades ou outras formas de organização em que o ciclo de estudos se estrutura (a preencher apenas quando aplicável)\* (PT):

Plano de Estudos

## 4.4.1. Ramos, variantes, áreas de especialização, especialidades ou outras formas de organização em que o ciclo de estudos se estrutura (a preencher apenas quando aplicável)\* (EN):

Study Plan

## 4.4.2. Ano curricular:

1

## 4.4.3. Plano de Estudos

Unidade Curricular	Área Científica	Duração	Horas Trabalho	Horas Contacto	% HC a distância	Tipo	Opcional	ECTS
Análise de Dados em Hotelaria e Turismo	EAD	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%		Não	6.0
Gestão de Serviços A Clientes	Mkt	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%		Não	6.0
Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo	Mkt	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%		Não	6.0

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo	GHT	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%		Não	6.0
Optativa Livre	n.e.	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%	UC de Opção	Não	6.0
Optativa Livre	n.e.	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%	UC de Opção	Não	6.0
Optativa Livre	n.e.	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%	UC de Opção	Não	6.0
Optativa Livre	n.e.	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%	UC de Opção	Não	6.0
Optativa Livre	n.e.	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%	UC de Opção	Não	6.0
Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria	RH	Semestral	150.0	P: OT-1.0; TP-24.0	0.00%		Não	6.0
Total: 10								

## 4.4.2. Ano curricular:

2

## 4.4.3. Plano de Estudos

Unidade Curricular	Área Científica	Duração	Horas Trabalho	Horas Contacto	% HC a distância	Tipo	Opcional	ECTS
Dissertação/ Trabalho de Projecto	GHT	Anual	1,500.0	P: OT-4.0; S-24.0	0.00%	UC de Opção	Não	60.0
Total: 1								

## 4.5. Percentagem de ECTS à distância

## 4.5. Percentagem de créditos ECTS de unidades curriculares lecionadas predominantemente a distância.

0.0

## 4.6. Observações Reestruturação curricular

## 4.6. Observações. (PT)

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

O mestrado em Gestão Hotelaria e Turismo é único em Portugal, tem um acordo com a melhor instituição neste domínio (Rosen College da University of Central Florida), os seus docentes têm um vasto conjunto de publicações no domínio da Hospitalidade e Turismo e os mesmos têm um grande conhecimento desta realidade empresarial. Este mestrado assegura saídas profissionais muito competitivas, proporcionando aos seus estudantes a aquisição de conhecimentos sólidos e amplas capacidades de compreensão, em especial no domínio da Hospitalidade e Turismo, e permite aos estudantes ajustarem o programa de acordo com as suas expectativas e interesses. Os seus estudantes são especialmente preparados para as diferentes exigências e dimensões da gestão de hotelaria e turismo, nomeadamente, em termos de capacidade de resposta a problemas complexos e de decisão em contextos de incerteza, aspetos comuns na vida dos gestores, tirando partido de um amplo conhecimento dos instrumentos e técnicas nas várias áreas da Gestão da Hotelaria e Turismo. Assim, o mestrado pretende ajudar os seus estudantes a tornarem-se profissionais bem sucedidos numa das indústrias de maior crescimento a nível mundial oferecendo a participação num programa desenvolvido por uma escola europeia líder em Gestão em colaboração com uma das melhores escolas mundiais na área da Hotelaria, o Rosen College of Hospitality Management da University of Central Florida. Os estudantes beneficiam de uma especialização em Gestão e Hotelaria agregada a uma perspetiva internacional e aprofundam o seu conhecimento dos temas nucleares das ciências de gestão aplicados à hotelaria e turismo. O mestrado visa dotar os estudantes de metodologias, procedimentos e técnicas de investigação que lhes permitam desenvolver o seu projeto de investigação com um elevado grau de autonomia e obter uma experiência internacional intensiva, frequentando um programa com estudantes de diferentes nacionalidades, além de terem um corpo docente internacional, quer na IBS quer no Rosen College ou noutras universidades europeias, além dos docentes convidados. Este curso oferece um programa empresarial estimulante, que inclui workshops com os líderes proeminentes da área do Turismo e da Hotelaria e com empreendedores, bem como fazer pesquisa de campo e descobrir projetos inovadores nesta indústria. Tudo isto, permite que os nossos estudantes ganhem uma visão ampla sobre a realidade da indústria, sobre as suas tendências e sobre as diferentes perspetivas acerca da indústria contemporânea da hotelaria. Para os alunos que continuam o 2º semestre, o mestrado oferece uma vasta escolha de optativas que permite uma grande flexibilidade relativamente ao percurso que cada estudante pretende desenvolver. Algumas UC são recomendadas como Turismo Eletrónico, Gestão de Eventos, Enoturismo e Negócio do Vinho, Gestão de Operações Turísticas ou Turismo e mundos urbanos.

### 4.6. Observações. (EN)

The Master's Degree in Hospitality and Tourism Management is unique in Portugal, it has an agreement with the best institution in this field (Rosen College at the University of Central Florida), its lecturers have published extensively in the field of Hospitality and Tourism and they have a great deal of knowledge of this business reality. This master's degree offers very competitive career opportunities, providing students with solid knowledge and broad comprehension skills, especially in the field of Hospitality and Tourism, and allows students to adjust the program according to their expectations and interests. Its students are specially prepared for the different demands and dimensions of hospitality and tourism management, particularly in terms of their ability to respond to complex problems and make decisions in contexts of uncertainty, which are common aspects of managers' lives, drawing on a broad knowledge of the tools and techniques in the various areas of Hospitality and Tourism Management. Thus, the master's degree aims to help its students become successful professionals in one of the world's fastest-growing industries by offering participation in a program developed by a leading European school in Management in collaboration with one of the world's best schools in the field of Hospitality, the Rosen College of Hospitality Management at the University of Central Florida. Students benefit from a specialization in Management and Hospitality Management combined with an international perspective and deepen their knowledge of the core themes of management science applied to hospitality and tourism. The master's degree aims to equip students with research methodologies, procedures and techniques that will enable them to develop their research project with a high degree of autonomy and gain intensive international experience, attending a program with students of different nationalities, as well as having an international faculty, either at IBS or at Rosen College or other European universities, in addition to guest lecturers. This course offers a stimulating entrepreneurial program, which includes workshops with prominent leaders in the field of Tourism and Hospitality and with entrepreneurs, as well as doing field research and discovering innovative projects in this industry. All this allows our students to gain a broad view of the reality of the industry, its trends and the different perspectives on the contemporary hospitality industry. For students continuing into the second semester, the master's degree offers a wide choice of electives, which allows great flexibility in terms of the path each student wishes to take. Some UCs are recommended, such as Electronic Tourism, Event Management, Wine Tourism and the Wine Business, Tourism Operations Management or Tourism and Urban Worlds.

## 5. Pessoal Docente

---

### 5.1. Docente(s) responsável(eis) pela coordenação da implementação do ciclo de estudos.

- Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias

### 5.2. Pessoal docente do ciclo de estudos

---

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

Nome	Categoria	Grau	Vínculo	Especialista	Regime de tempo	Informação
Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor Gestão com especialidade em marketing	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado	Professor Associado ou equivalente	Doutor PhD in Management	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae
Catarina Maria Valente Antunes Marques	Professor Associado ou equivalente	Doutor Métodos Quantitativos	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Maria João Perdigão Velez	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor Gestão	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso	Professor Associado ou equivalente	Doutor Engenharia de	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos	Professor Associado ou equivalente	Doutor Organização e Gestão de Empresas	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Ricardo Jorge Godinho Bilro	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor Gestão, com especialização em Marketing	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Susana Maria dos Santos Henriques Marques	Professor Associado ou equivalente	Doutor Gestão	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Sérgio Miguel Carneiro Moro	Professor Catedrático ou equivalente	Doutor Ciências e Tecnologias de Informação	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID
Sandra Maria Correia Loureiro	Professor Catedrático ou equivalente	Doutor Marketing and International Commerce	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrcID

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

Nome	Categoria	Grau	Vínculo	Especialista	Regime de tempo	Informação
Leandro Luís Ferreira Pereira	Professor Associado ou equivalente	Doutor Gestão	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrCID
João Ricardo Paulo Marques Guerreiro	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor Marketing	Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018		100	Ficha Submetida CienciaVitae OrCID
Filipa de Carvalho Rosado Pinto	Professor Auxiliar convidado ou equivalente	Doutor Management (Marketing specialization)	Outro vínculo		55	Ficha Submetida OrCID
					Total: 1255	

## 5.2.1. Ficha curricular do docente



Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Auxiliar ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Gestão com especialidade em marketing

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2006

## Instituição que conferiu este grau académico

Universidad de Extremadura

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

0510-143D-914A

## Orcid

0000-0003-4074-1586

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2001	Mestrado	Estratégia e Planeamento Empresarial	Universidade Autónoma de Lisboa	
1999	Pós-graduação	E-business	Universidade Autónoma de Lisboa	
1996	Pós-graduação	MBA em Gestão Internacional	Universidade Autónoma de Lisboa	
1994	Licenciatura	Gestão	Universidade Autónoma de Lisboa	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Dissertação em Gestão de Hotelaria e Turismo	Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo	24.0					24.0			
Gestão de Canais de Distribuição	Mestrado em Marketing	15.0		15.0						
Gestão de Canais de Distribuição	Mestrado em Marketing	15.0		15.0						
Projecto Empresarial	Licenciatura em Gestão	72.0		72.0						
Turismo e Mundos Urbanos	Optativa da Escola de Gestão	30.0		30.0						
Turismo e Mundos Urbanos	Mestrado em Erasmus Mundus em Desenvolvimento de Turismo e Cultura	30.0		30.0						

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3.º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Associado ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

PhD in Management

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2017

## Instituição que conferiu este grau académico

FEP

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

731D-BB08-9078

## Orcid

-

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
DINÂMIA/CET-Iscte - Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território	Muito bom	Iscte-Instituto Universitário de Lisboa	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2002	Mestrado	Master in Quantitative Methods in Management	Porto Business School	
1999	Pós-graduação	Executive Master in Quantitative Methods Applied to Management	Porto Business School	
1998	Licenciatura	Economics	UP	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Comportamento do Consumidor e Marketing Research	Mestrado em Marketing	30.0		30.0						
Comportamento do Consumidor e Marketing Research	Mestrado em Marketing	30.0		30.0						
Estudos de Mercado	Licenciatura em Gestão de Marketing	54.0		54.0						
Métodos de Investigação em Hotelaria e Turismo	Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo	45.0		45.0						
Tópicos Avançados de Gestão II	Doutoramento em Gestão Empresarial Aplicada	4.0		4.0						

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Catarina Maria Valente Antunes Marques

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3.º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Associado ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Métodos Quantitativos

## Área científica deste grau académico (EN)

Quantitative Methods

## Ano em que foi obtido este grau académico

2010

## Instituição que conferiu este grau académico

ISCTE-IUL

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

6B15-FBAF-1E77

## Orcid

0000-0003-2159-738X

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Catarina Maria Valente Antunes Marques

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Catarina Maria Valente Antunes Marques

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Catarina Maria Valente Antunes Marques

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Catarina Maria Valente Antunes Marques

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Análise de Dados em Gestão de Recursos Humanos I	Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos	72.0	18.0	54.0						
Modelação Estocástica	Licenciatura em Ciência de Dados	72.0		72.0						
Técnicas Quantitativas de Análise de Dados	Optativa da Escola de Gestão	36.0	12.0	24.0						

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Maria João Perdigão Velez

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Auxiliar ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Gestão

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2016

## Instituição que conferiu este grau académico

Nova School of Business and Economics

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

2213-0232-8636

## Orcid

0000-0002-9220-8524

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Maria João Perdigão Velez

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Maria João Perdigão Velez

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2013	Mestrado	Psicologia	Universidade de Évora Departamento de Psicologia	
2004	Licenciatura	Psicologia	Universidade de Évora	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Maria João Perdigão Velez

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Maria João Perdigão Velez

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Temas Críticos de Recursos Humanos em Hotelaria	Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo	45.0		45.0						
Mudança Organizacional e Recursos Humanos	Optativa da Escola de Ciências Sociais e Humanas	20.0	16.0	4.0						
Métodos de Investigação	Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos	36.0	18.0	18.0						
Gestão Internacional de Recursos Humanos	Optativa da Escola de Gestão	36.0		36.0						
Gestão Estratégica e Internacional de Recursos Humanos	Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional	30.0		30.0						



Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3.º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Associado ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Engenharia de Sistemas

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2000

## Instituição que conferiu este grau académico

Instituto Superior Técnico - UTL

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

3E1B-1DAD-9287

## Orcid

0000-0001-6239-7283

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
1988	Mestrado	Investigação Operacional	Instituto Superior Técnico - UTL	
1983	Licenciatura	Matemática	Faculdade de Ciências - UL	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Maria Margarida Guerreiro Martins dos Santos Cardoso

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Análise de Dados	Mestrado em Gestão	60.0		60.0						
Análise de Dados em Hotelaria e Turismo	Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo	45.0		45.0						
Métodos de Aprendizagem Supervisionada	Licenciatura em Ciência de Dados (PL)	72.0		72.0						
Projeto Aplicado em Ciência de Dados II	Licenciatura em Ciência de Dados (PL)	18.0		18.0						

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Associado ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Organização e Gestão de Empresas

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

1995

## Instituição que conferiu este grau académico

Institut D'Administration des Entreprises de l' Université de Droit, d'Economie et des Sciences d'Aix-Marseille III

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

281F-4E60-5562

## Orcid

0000-0003-4134-9009

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
1990	Mestrado	Gestão de Empresas	ISCTE-Instituto Universitario de Lisboa	
1983	Licenciatura	Organização e Gestão de Empresas	ISCTE-IUL - Instituto Superior Ciências Trabalho e da Empresa	
2009	Curso de Especialização Técnica	"Symposia for Entrepreneurship Educators", an advance course for Educators from Babson College, Bost	Babson College, Boston, USA	
2000	Ação de Formação	Guest Visitor Assistant Professor at UCLA, California, US from January until July. 2	UCLA, California, USA	
1989	Diploma de Estudos Avançados	D.E.A. en Sciences de Gestion	Institut D'Administration des Entreprises de l' Université de Droit, d'Economie et des Sciences d'Aix-Marseille III	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Marketing para as Tecnologias	Licenciatura em Informática e Gestão de Empresas	54.0	18.0		36.0					

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Ricardo Jorge Godinho Bilro

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Auxiliar ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Gestão, com especialização em Marketing

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2018

## Instituição que conferiu este grau académico

ISCTE-Instituto Universitario de Lisboa

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

D31C-5246-6123

## Orcid

0000-0002-4159-2474

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Ricardo Jorge Godinho Bilro

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Ricardo Jorge Godinho Bilro

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2015	Diploma de Estudos Avançados	Gestão, com especialização em Marketing	ISCTE-Instituto Universitario de Lisboa	
2000	Licenciatura	Gestão e Administração Pública	Universidade Técnica de Lisboa	
2007	Pós-graduação	Marketing	INDEG-ISCTE	
2014	Mestrado	Marketing	ISCTE-Instituto Universitario de Lisboa	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Ricardo Jorge Godinho Bilro

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Ricardo Jorge Godinho Bilro

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Inovação e Criatividade em Marketing	Mestrado em Marketing	60.0		60.0						
Marketing Operacional	Licenciatura em Gestão	72.0	36.0	36.0						
Turismo Electrónico	Optativa da Escola de Gestão, Mestrado em Erasmus Mundus em Desenvolvimento de Turismo e Cultura	60.0		60.0						

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Susana Maria dos Santos Henriques Marques

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3.º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Associado ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Gestão

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2007

## Instituição que conferiu este grau académico

ISCTE-IUL - Instituto Superior Ciências Trabalho e da Empresa

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

6715-EE07-4934

## Orcid

0000-0002-2346-3839

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Susana Maria dos Santos Henriques Marques

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Susana Maria dos Santos Henriques Marques

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
1992	Licenciatura	Organização e Gestão de Empresas	ISCTE-IUL - Instituto Superior Ciências Trabalho e da Empresa	--
1998	Mestrado	Ciências Empresariais	ISCTE-IUL - Instituto Superior Ciências Trabalho e da Empresa	--

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Susana Maria dos Santos Henriques Marques

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Susana Maria dos Santos Henriques Marques

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Marketing Operacional	Licenciatura em Gestão de Marketing	54.0	18.0	36.0						
Retail Marketing	Licenciatura em Gestão de Marketing	54.0		54.0						
Seminário de Investigação em Gestão	Mestrado em Gestão	45.0					45.0			



Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Sérgio Miguel Carneiro Moro

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Catedrático ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Ciências e Tecnologias de Informação

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2015

## Instituição que conferiu este grau académico

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

0E1C-2E15-9CFF

## Orcid

0000-0002-4861-6686

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Sérgio Miguel Carneiro Moro

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
ISTAR-Iscte - Centro de Investigação em Ciências da Informação, Tecnologias e Arquitetura	Muito bom	Iscte-Instituto Universitário de Lisboa	Institucional	

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Sérgio Miguel Carneiro Moro

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2019	Agregação	Ciências e Tecnologias de Informação	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa	
2011	Mestrado	Gestão de Sistemas de Informação	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa	
2003	Licenciatura	Engenharia Informática e de Computadores	Instituto Superior Técnico	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Sérgio Miguel Carneiro Moro

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Sérgio Miguel Carneiro Moro

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Análise Avançada para Estratégias Integradas de Desenvolvimento Urbano	Seminário de Especialização em Análise Avançada para Estratégias Integradas de Desenvolvimento Urbano	1.5		1.5						
Armazenamento para Big Data	Licenciatura em Ciência de Dados	36.0		36.0						
Desenho de Projeto para Ciência de Dados	Mestrado em Ciência de Dados	24.0		24.0						
Dissertação em Ciência de Dados	Mestrado em Ciência de Dados	3.5							3.5	
Fundamentos em Gestão de Bases de Dados	Licenciatura em Ciência de Dados	36.0		12.0	24.0					
Metodologias e Tecnologias para Ciência de Dados	Mestrado em Ciência de Dados	12.0		12.0						
Projeto Aplicado em Ciência de Dados I	Licenciatura em Ciência de Dados, Licenciatura em Ciência de Dados (PL)	54.0		54.0						
Sistemas Integrados de Apoio à Decisão	Optativa da Escola de Tecnologias e Arquitetura	24.0	18.0	6.0						
Trabalho de Projecto em Ciência de Dados	Mestrado em Ciência de Dados	3.5							3.5	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Sandra Maria Correia Loureiro

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Catedrático ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Marketing and International Commerce

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2006

## Instituição que conferiu este grau académico

Universidad de Extremadura

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

4919-D40E-14E6

## Orcid

0000-0001-8362-4430

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Sandra Maria Correia Loureiro

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Sandra Maria Correia Loureiro

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2016	Agregação	Apresentação de provas públicas de agregação	Universidade de Aveiro	
2004	Diploma de Estudos Avançados	Organización de empresas	Universidad de Extremadura	
2002	Mestrado	Socio-organizational Systems of the Economic Activity	ISEG-Universidade de Lisboa	
1997	Curso de Especialização Técnica	Curso de Formação Pedagógica de Formadores e Sistema de Aprendizagem	Instituto do Emprego e Formação Profissional	
1991	Licenciatura	Chemical Engineering	Instituto Superior Técnico- Universidade de Lisboa	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Sandra Maria Correia Loureiro

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Sandra Maria Correia Loureiro

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Desenvolvimento e Publicação da Investigação	Doutoramento em Gestão	8.0		8.0						
Marketing Estratégico em Hotelaria e Turismo	Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo	45.0		45.0						
Marketing Relacional	Mestrado em Marketing	60.0		60.0						
Seminário de Desenvolvimento Científico em Gestão	Doutoramento em Gestão	6.5					6.5			
Tese em Gestão	Doutoramento em Gestão	3.0					3.0			

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Leandro Luís Ferreira Pereira

## Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

## Categoria

Professor Associado ou equivalente

## Grau Associado

Sim

## Grau

Doutoramento - 3º ciclo

## Área científica deste grau académico (PT)

Gestão

## Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido este grau académico

2006

## Instituição que conferiu este grau académico

Universidade Pontifícia de Salamanca

## Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

## Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

## Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

## Ano em que foi obtido o título de especialista

-

## Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

## CienciaVitae

E01E-1B54-C2CF

## Orcid

0000-0002-4920-0498

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Leandro Luís Ferreira Pereira

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Leandro Luís Ferreira Pereira

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2021	Agregação	Gestão	ISCTE - Instituto Universitario de Lisboa	
2002	Licenciatura	Informática de Gestão	Universidade do Minho	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Leandro Luís Ferreira Pereira

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Leandro Luís Ferreira Pereira

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Estratégia Empresarial	Licenciatura em Gestão Industrial e Logística	54.0		54.0						
Estratégia Organizacional	Licenciatura em Informática e Gestão de Empresas (PL), Licenciatura em Informática e Gestão de Empresas	72.0	36.0	36.0						
Projecto Empresarial	Licenciatura em Gestão	72.0		72.0						

**5.2.1.1. Dados Pessoais - João Ricardo Paulo Marques Guerreiro**

Vínculo com a IES

Docente de Carreira (Art. 3.º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018

Categoria

Professor Auxiliar ou equivalente

Grau Associado

Sim

Grau

Doutoramento - 3º ciclo

Área científica deste grau académico (PT)

Marketing

Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

Ano em que foi obtido este grau académico

2015

Instituição que conferiu este grau académico

ISCTE-IUL

Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

Ano em que foi obtido o título de especialista

-

Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

100

CienciaVitaes

D814-CC4F-6897

Orcid

0000-0001-6286-1437

**5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - João Ricardo Paulo Marques Guerreiro**

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - João Ricardo Paulo Marques Guerreiro

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2009	Mestrado	Master in Decision Support Systems	ISCTE-IUL	
2006	Licenciatura	Computer Engineer	Universidade Independente	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - João Ricardo Paulo Marques Guerreiro

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - João Ricardo Paulo Marques Guerreiro

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Estratégia de Marketing com Métodos Analíticos	Optativa da Escola de Gestão	24.0		24.0						
Gestão do Marketing	Licenciatura em Finanças e Contabilidade, Licenciatura em Finanças e Contabilidade, Licenciatura em Finanças e Contabilidade, Licenciatura em Gestão de Marketing, Licenciatura em Gestão Industrial e Logí	54.0	54.0							
Marketing Intelligence	Licenciatura em Gestão de Marketing	54.0	54.0							
Tópicos Avançados de Gestão I	Doutoramento em Gestão Empresarial Aplicada	8.0		8.0						
Introdução à Ciência de Dados	Optativa da Escola de Tecnologias e Arquitetura	7.8		7.8						



Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.1. Dados Pessoais - Filipa de Carvalho Rosado Pinto

Vínculo com a IES

Outro vínculo

Categoria

Professor Auxiliar convidado ou equivalente

Grau Associado

Sim

Grau

Doutoramento - 3º ciclo

Área científica deste grau académico (PT)

Management (Marketing specialization)

Área científica deste grau académico (EN)

[no answer]

Ano em que foi obtido este grau académico

2022

Instituição que conferiu este grau académico

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Título de Especialista (Art. 3.º alínea g) do DL n.º 74/2006, de 24 de março na redação do DL n.º 65/2018, 16 de Agosto)

Não

Área científica do título de especialista (PT)

[sem resposta]

Área científica do título de especialista (EN)

[no answer]

Ano em que foi obtido o título de especialista

-

Regime de dedicação na instituição que submete a proposta (%)

55

CienciaVitae

-

Orcid

0000-0002-4258-6690

## 5.2.1.2. Filiação Unidades de Investigação - Filipa de Carvalho Rosado Pinto

Unidades de Investigação	Classificação FCT	Instituição de ensino superior (IES)	Tipo unidade investigação	Docente Integrado
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento

## 5.2.1.3. Outros graus académicos ou títulos - Filipa de Carvalho Rosado Pinto

Ano	Grau ou Título	Área	Instituição	Classificação
2009	Mestrado	Master in Business Administration (MBA)	IE Business School	
2003	Licenciatura	Management	Nova SBE	

## 5.2.1.4. Formação pedagógica - Filipa de Carvalho Rosado Pinto

## 5.2.1.5. Distribuição do serviço docente - Filipa de Carvalho Rosado Pinto

Unidade Curricular	Ciclo de estudos	Total horas contacto	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O
Gestão de Serviços A Clientes	Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo	45.0		45.0						
Gestão do Marketing	Licenciatura em Gestão	108.0	36.0		72.0					

## 5.3. Dados quantitativos relativos à equipa docente do ciclo de estudos.

## 5.3.1. Total de docentes do ciclo de estudos (nº e ETI)

## 5.3.1.1. Número total de docentes.

13

## 5.3.1.2. Número total de ETI.

12.55

## 5.3.2. Corpo docente próprio – docentes do ciclo de estudos integrados na carreira docente ou de investigação (art.º 3 DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018).\*

Vínculo com a IES	% em relação ao total de ETI
Docente de Carreira (Art. 3º, alínea k) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018	95.62%
Investigador de Carreira (Art. 3º, alínea l) do DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018	0.00%
Outro vínculo	4.38%

## 5.3.3. Corpo docente academicamente qualificado – docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor\*

Corpo docente academicamente qualificado	ETI	Percentagem*
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor (ETI)	1255	100.00%

## 5.3.4. Corpo docente especializado

Corpo docente especializado	ETI	Percentagem*
-----------------------------	-----	--------------

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

Doutorados especializados na(s) área(s) fundamental(is) do CE (% total ETI)	10.5 5	84.06%
Não doutorados, especializados nas áreas fundamentais do CE (% total ETI)	0.0	0.00%
Não doutorados na(s) área(s) fundamental(is) do CE, com Título de Especialista (DL 206/2009) nesta(s) área(s)(% total ETI)	0.0	0.00%
% do corpo docente especializado na(s) área(s) fundamental(is) (% total ETI)		84.06%
% do corpo docente doutorado especializado na(s) área(s) fundamental(is) (% docentes especializados)		100.00%

### 5.3.5. Corpo Docente integrado em Unidades de Investigação da Instituição, suas subsidiárias ou polos nela integrados (art.º 29.º DL-74/2006, na redação fixada pelo DL-65/2018)

Descrição	ETI	Percentagem*
Corpo Docente integrado em Unidades de Investigação da Instituição, suas subsidiárias ou polos nela integrados	12.5 5	100.00%

### 5.3.6. Estabilidade e dinâmica de formação do corpo docente.

Estabilidade e dinâmica de formação	ETI	Percentagem*
Docentes do ciclo de estudos de carreira com uma ligação à instituição por um período superior a três anos	12.0	95.62%
Docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano (ETI)	0.0	0.00%

## 5.4. Desempenho do pessoal docente

### 5.4. Observações. (PT)

*O corpo docente de um mestrado é um dos fatores mais importantes para garantir a excelência académica e a relevância prática do programa. O mestrado apresenta um corpo docente estável, composto maioritariamente por docentes de carreira com o grau de doutor e com forte investigação na área do ciclo de estudos. O diretor do programa possui dois doutoramentos, um em gestão com especialidade em marketing e outro em turismo. Temos a honra de ter como docente a Professora Sandra Loureiro, distinguida nos 2% de investigadores de topo a nível mundial. A maioria dos docentes é investigador integrado no centro de investigação Business Research Unit, classificado como excelente pela FCT. Um dos indicadores da qualidade do corpo docente é a produção científica em revistas de alto impacto, que demonstra a capacidade de gerar conhecimento original e contribuir para o avanço da ciência. Neste sentido, o corpo docente do mestrado possui um histórico comprovado de publicações em revistas de prestígio internacional, como o Tourism Management, Journal of Travel Research, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Journal of Hospitality Marketing & Management, Journal of Sustainable Tourism, Current Issues in Tourism entre outros. Desde 2020, os docentes do mestrado publicaram 61 artigos de turismo e hospitalidade no 1º Quartil Scopus. Além disso, o corpo docente de um mestrado deve ter uma forte orientação internacional, que se reflete na diversidade de experiências e redes de colaboração dos professores. O corpo docente do mestrado em questão é composto por professores que participam ativamente de redes internacionais de pesquisa. Estas dividem-se em redes formais como International Council On Hotel, Restaurant & Institutional Education (I-CHRIE), Rosen College, Florida, BRU-HORIZON 2020: Raising the International Profile and Scalability of BRU's Research Activities, Consórcio de 4 Universidades ao abrigo da aliança Pionner, RESETTING (European Union) Programme Boosting the uptake of digitalisation, innovation and new technologies in tourism through transnational cooperation and capacity building Relaunching European smart and Sustainable Tourism models Through digitalization and Innovative technologies, entre outras. Outras colaborações são mais informais, verificando-se que os docentes do mestrado integram equipas de investigação com docentes de Bournemouth University, UK, Oxford Brookes University, UK, College of Hospitality and Tourism Management, Sejong University, Korea, Bristol University, UK, University of Western Australia, Australia, University of South Australia, Australia, University of Valencia, Spain, University of Seville, Spain, University of South Florida, USA, Università degli studi di Urbino "Carlo Bo", Italy, Université Gustave Eiffel, França.*

*As alterações do plano de estudos apresentadas no ponto 4 não têm qualquer impacto no corpo docente.*

#### 5.4. Observações. (EN)

*The teaching staff of a master's degree is one of the most important factors in guaranteeing the academic excellence and practical relevance of the program. The master's program has a stable teaching staff, made up mostly of career teachers with doctoral degrees and strong research in the area of the study cycle. The program director has two doctorates, one in management with a specialty in marketing and the other in tourism. We are honored to have Professor Sandra Loureiro as a lecturer, distinguished in the top 2% of researchers worldwide. Most of the teaching staff are researchers at the Business Research Unit research center, classified as excellent by the FCT. One of the indicators of the quality of the teaching staff is their scientific output in high-impact journals, which demonstrates their ability to generate original knowledge and contribute to the advancement of science. In this sense, the master's faculty has a proven track record of publications in prestigious international journals, such as Tourism Management, Journal of Travel Research, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Journal of Hospitality Marketing & Management, Journal of Sustainable Tourism, Current Issues in Tourism, among others. Since 2020, the Master's faculty have published 61 tourism and hospitality articles in the Scopus 1st Quartile. In addition, the teaching staff of a master's degree must have a strong international orientation, which is reflected in the diversity of teachers' experiences and collaboration networks. The master's faculty in question is made up of professors who actively participate in international research networks. These are divided into formal networks such as International Council On Hotel, Restaurant & Institutional Education (I-CHRIE), Rosen College, Florida, BRU-HORIZON 2020: Raising the International Profile and Scalability of BRU's Research Activities, Consortium of 4 Universities under the Pioneer alliance, RESETTING (European Union) Programme Boosting the uptake of digitalization, innovation and new technologies in tourism through transnational cooperation and capacity building Relaunching European smart and Sustainable Tourism models Through digitalization and Innovative technologies, among others. Other collaborations are more informal, with lecturers from the master's degree integrating research teams with lecturers from Bournemouth University, UK, Oxford Brookes University, UK, College of Hospitality and Tourism Management, Sejong University, Korea, Bristol University, UK, University of Western Australia, Australia, University of South Australia, Australia, University of Valencia, Spain, University of Seville, Spain, University of South Florida, USA, Università degli studi di Urbino "Carlo Bo", Italy, Université Gustave Eiffel, France.*

*The modifications to the programme presented in point 4 have no impact on the teaching staff.*

#### Observações (PDF)

[sem resposta]

## 6. Pessoal técnico, administrativo e de gestão (se aplicável)

---

### 6.1. Número e regime de dedicação do pessoal técnico, administrativo e de gestão afeto à lecionação do ciclo de estudos. (PT)

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

O Iscte contempla integra na sua orgânica um conjunto de serviços e estruturas de apoio ao funcionamento da instituição e dos seus ciclos de estudos. Numa perspetiva global, todos os trabalhadores colaboram no funcionamento e gestão da instituição e da sua oferta formativa.

No entanto, existem serviços com apoio mais direto, como é o caso dos Serviços de Gestão do Ensino, com uma Unidade destinada ao apoio e integração dos estudantes, e uma Unidade que pretende o apoio académico e administrativo da oferta formativa de 1.º ciclo. Destacam-se também os Serviços de Relações Internacionais, que garantem o acompanhamento dos processos de mobilidade e internacionalização dos ciclos de estudos, em estreita articulação com as Unidades de Apoio Técnico e Administrativo (UATA) de cada escola do Iscte.

Assim, dado o número de estudantes previsto, estima-se que o pessoal técnico, em ETI, afeto ao ciclo de estudos, repartido pelos diferentes serviços e gabinetes, seja de 1,64.

Refletindo sobre esta afetação mais direta ao ciclo de estudos, esse papel cabe às UATA, a quem compete, essencialmente:

- assegurar o secretariado da Escola e apoio à Direção;
- prestar o apoio aos docentes;
- garantir o atendimento e encaminhamento de estudantes.

Mais detalhadamente, compete à UATA:

- preparar e disponibilizar no sítio da Internet informação sobre os cursos e outras atividades geridas pela escola;
- promover a imagem da Escola junto dos seus públicos-alvo, nomeadamente os estudantes do ensino secundário;
- organizar a representação da Escola em feiras e eventos;
- promover, formalizar e acompanhar a colocação de estudantes da Escola em estágios curriculares e extracurriculares;
- estabelecer contactos e gerir protocolos com entidades externas, com o objetivo de promover a empregabilidade dos diplomados;
- monitorizar os indicadores de desempenho e elaborar relatórios de avaliação das atividades de ensino da Escola;
- assegurar a receção e integração de estudantes estrangeiros, regulares e em mobilidade, bem como docentes, investigadores e pessoal não docente (Incoming);
- garantir o cumprimento de outras tarefas que lhes seja cometida.

Além das competências anteriormente referidas, esta unidade garante a ligação com os gabinetes e serviços centrais do Iscte.

Atualmente a UATA da Escola de Gestão, onde o ciclo de estudos se insere, conta com 19 colaboradores.

### 6.1. Número e regime de dedicação do pessoal técnico, administrativo e de gestão afeto à lecionação do ciclo de estudos. (EN)

ISCTE includes in its structure a set of services and support structures for the functioning of the institution and its study cycles. From a global perspective, all non-teaching staff collaborate in the operation and management of the institution and its educational offerings.

However, there are services with more direct support, such as the Academic Services, with a Unit dedicated to supporting and integrating students, and a Unit that aims to provide academic and administrative support for the 1st cycle educational offerings. The International Relations Services also stand out, ensuring the follow-up of mobility and internationalization processes of study cycles, in close coordination with the Technical and Administrative Support Unit (UATA) of each school at ISCTE.

Therefore, given the projected number of students, it is estimated that the technical staff, in full-time equivalents, assigned to the study cycle and distributed across different services and offices, will be 1,64.

Reflecting on this more direct assignment to the study cycle, this role falls to the UATA, whose main responsibilities include:

- ensuring the secretariat of the School and support to the Management;
- providing support to teachers;
- ensuring the reception and guidance of students.

In more detail, the UATA is responsible for:

- preparing and making available on the website information about the courses and other activities managed by the school;
- promoting the image of the School to its target audiences, particularly secondary school students;
- organizing the School's representation at fairs and events;
- promoting, formalizing, and monitoring the placement of School students in curricular and extracurricular internships;
- establishing contacts and managing protocols with external entities, with the aim of promoting the employability of graduates;
- monitoring performance indicators and preparing evaluation reports on the School's teaching activities;
- ensuring the reception and integration of regular and mobile foreign students, as well as teachers, researchers, and non-teaching staff (Incoming);
- ensuring compliance with other assigned tasks.

In addition to the previously mentioned competencies, this unit ensures the connection with the central offices and services of ISCTE.

Currently, the UATA of the Business School, where the study cycle is located, has 19 non-teaching staff.

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 6.2. Qualificação do pessoal técnico, administrativo e de gestão de apoio à lecionação do ciclo de estudos. (PT)

*O Iscte dispõe de mecanismos que visam criar condições para que o nível de qualificação e competência do pessoal não docente assegure o cumprimento das suas funções, o que tem permitido aumentar em dimensão e qualificação.*

*Atualmente composto por 327 colaboradores, distribuídos pelas diferentes categorias profissionais, em que, cerca de 79,2% têm habilitação de nível superior, 28,13% dos quais detentores de mestrado e doutoramento. De referir ainda que apenas 3,06% têm habilitação inferior ao ensino secundário.*

*Em linha com as ações definidas no Plano Estratégico e de Ação para o Quadriénio 2022-2025, de melhorar a organização e funcionamento dos serviços centrais e das unidades orgânicas, o Iscte definiu como ação 'manter elevados níveis de qualificação do pessoal técnico e administrativo', através da promoção de inúmeras iniciativas de formação e do incentivo a frequência dos cursos ministrados na instituição.*

### 6.2. Qualificação do pessoal técnico, administrativo e de gestão de apoio à lecionação do ciclo de estudos. (EN)

*Iscte has mechanisms that aim to create conditions to promote the level of qualification and competence of non-teaching staff in order to ensure the fulfilment of their functions. In this context, it has been possible to increase the dimension and qualification of the number of staff members.*

*Currently comprising 327 employees, distributed among the different professional categories, around 79,2% have higher education qualifications, 28,13% of whom have master's degrees and doctorates. It should also be noted that only 3,06% have less than secondary education.*

*In line with the actions defined in the Strategic and Action Plan for the Quadrennium 2022-2025, to improve the organization and functioning of the central services and organic units, Iscte defined as an action "to maintain high levels of qualification of technical and administrative staff", through the promotion of numerous training initiatives and the incentive to attend the courses provided by the institution.*

## 7. Instalações, parcerias e estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem (se aplicável)

### 7.1. Registaram-se alterações significativas quanto a instalações e equipamentos desde o anterior processo de avaliação?

Sim  Não

#### 7.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma breve explicação e fundamentação das alterações efetuadas. (PT)

*No mês de Novembro de 2023, foi inaugurado o novo edifício (nº 4) do ISCTE destinado às unidades de investigação e produção de conhecimento, de transferência de tecnologia e de investigação interdisciplinar. Este novo edifício vocacionado para Inovação e Desenvolvimento (I&D) alia o ensino, o conhecimento e a inovação e pretende promover um trabalho colaborativo entre professores, investigadores e estudantes. Estas novas instalações tem como objetivo fornecer soluções integradas de transferência de conhecimento sobre a sociedade, as organizações, as empresas e a administração pública. Há também a destacar a abertura do Iscte-Sintra, a nova faculdade do Iscte, dedicada ao ensino e investigação em Tecnologias Digitais, Economia e Sociedade, localizada na vila de Sintra.*

#### 7.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma breve explicação e fundamentação das alterações efetuadas. (EN)

*In November 2023, ISCTE's new building (no. 4) was inaugurated for research and knowledge production units, technology transfer and interdisciplinary research. This new Innovation and Development (R&D) building combines teaching, knowledge and innovation and aims to promote collaborative work between professors, researchers and students. These new facilities aim to provide integrated knowledge transfer solutions for society, organizations, companies and public administration. Also noteworthy is the opening of Iscte-Sintra, Iscte's new faculty, dedicated to teaching and research in Digital Technologies, Economy and Society, located in the town of Sintra.*

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

Sim  Não

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 7.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. (PT)

Houve um incremento significativo nas parcerias: Aliança estratégica Pioneer; Mestrado Erasmus Mundus Tourism Development and Culture (TourDC); I-CHRIE; Raising the International Profile and Scalability of BRU's Research Activities; RESETTING Programme Boosting the uptake of digitalisation, innovation and new technologies in tourism through transnational cooperation and capacity building Relaunching European smart and Sustainable Tourism models, Red Interuniversitária para el Desarrollo Del Turismo; Cátedra UNESCO "Património, Cidades e Paisagens"; European forum for revitalisation of marginalised mountain areas; ENO - Rede Europeia de Observatórios nas Artes e da Educação Cultural; Lab. Colaborativo Dinâmicas Urbanas, Património, Artes; Rede RedPucII; Bournemouth U., Oxford Brookes U., College of Hospitality and Tourism, Sejong U., Korea, Bristol U., U. Western Australia, U. South Australia, Us. Valencia e Sevilha, U. South Florida, U. degli studi di Urbino, Italy, U. Gustave Eiffel.

### 7.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. (EN)

Significant increase in partnerships: Pioneer Strategic Alliance; Erasmus Mundus Tourism Development and Culture (TourDC); I-CHRIE; Raising the International Profile and Scalability of BRU's Research Activities; RESETTING Programme Boosting the uptake of digitalization, innovation and new technologies in tourism through transnational cooperation and capacity building Relaunching European smart and Sustainable Tourism models, Red Interuniversitária para el Desarrollo Del Turismo; UNESCO Chair "Heritage, Cities and Landscapes"; European forum for revitalization of marginalized mountain areas; ENO - European Network of Observatories in the Arts and Cultural Education; Lab. Urban Dynamics, Heritage, Arts Collaborative Lab; RedPucII Network; Bournemouth U., Oxford Brookes U., College Hospitality and Tourism, Sejong U., Korea, Bristol U., U. Western Australia, U. South Australia, Us. Valencia and Seville, U. South Florida, U. degli studi di Urbino, Italy, U. Gustave Eiffel.

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

Sim  Não

### 7.3.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. (PT)

O ISCTE tem vindo a reforçar as diversas estruturas de apoio aos processos de aprendizagem, designadamente: (i) a biblioteca, tendo ampliado significativamente não só o acervo bibliográfico em turismo, como também o acesso da base de dados e bibliográficas (EIKON/Datastream; Markttest, ANUÁRIOS NIELSEN, BLOOMBERG, EMERALD PUBLISHING (eJournal Collections), OECD iLibrary, SAGE PREMIER, entre outras); (ii) plataformas de elearning (Blackboard, Moodle, Fénix + e o acesso à Virtual Private Network (VPN)); (iii) software (permite o acesso dos alunos e docentes ao AMOS; Autodesk; Eviews; Intel; Limesurvey; Matlab; MAXQDA; Microsoft Azure; Office365; Qualtrics; SPSS; Stata; KNIME Analytics Platform; R; Python, entre outros); (iv) Equipamento - para além do datashow ligado a um PC em cada sala, todas as salas têm agora equipamento para vídeo-conferências e aulas híbridas, especialmente úteis para sessões com convidados estrangeiros).

### 7.3.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. (EN)

ISCTE has been strengthening the various structures that support learning processes, namely: (i) the library, having significantly expanded not only the bibliographic collection in tourism, but also access to databases and bibliographies (EIKON/Datastream; Markttest, ANUÁRIOS NIELSEN, BLOOMBERG, EMERALD PUBLISHING (eJournal Collections), OECD iLibrary, SAGE PREMIER, among others); (ii) elearning platforms (Blackboard, Moodle, Fénix + and access to the Virtual Private Network (VPN)); (iii) software (allows students and teachers access to AMOS; Autodesk; Eviews; Intel; Limesurvey; Matlab; MAXQDA; Microsoft Azure; Office365; Qualtrics; SPSS; Stata; KNIME Analytics Platform; R; Python, among others); (iv) equipment - in addition to the datashow connected to a PC in each room, all rooms now have equipment for video conferences and hybrid classes, especially useful for sessions with foreign guests).

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

Sim  Não

### 7.4.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. (PT)

Não se aplica

**7.4.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas. (EN)**

*Not applicable*

**8. Parâmetros de avaliação do Ciclo de Estudos.****8.1. Estudantes inscritos no ciclo de estudos no ano letivo em curso.****8.1.1. Total de estudantes inscritos.**

58.0

**8.1.2. Caracterização por Género.**

Género	Percentagem
Masculino	37.93
Feminino	62.07

**8.1.3. Estudantes inscritos por ano curricular.**

Ano curricular	Estudantes inscritos
1º ano curricular	27
2º ano curricular	31

**8.1.4. Eventual informação adicional sobre a caracterização dos estudantes. (PT)**

A totalidade dos diplomados encontram-se a trabalhar, 62% dos quais no estrangeiro. Convém realçar que a IBS tem um gabinete denominado Career Service dedicado a apoiar a empregabilidade dos estudantes tendo como funções: estabelecimento de protocolos de cooperação com entidades portuguesas e internacionais; divulgação de oportunidades para a integração dos estudantes e alumni no mercado de trabalho; promoção, formalização e acompanhamento da colocação em estágios curriculares dos estudantes e apoio na procura de estágios profissionais; criação de um programa de mentoring dos estudantes por alumni; criação de eventos de network profissional entre recém-graduados e alumni. O Career Service desenvolveu atividades como: workshops e fóruns de empregabilidade; feiras de empresas (ex: Career Forum); disponibilização de emprego/estágios no respetivo portal; implementação de programas de mentoring e implementação do Portal Talentos ISCTE-IUL.

All graduates are working, 62% of them abroad. It should be noted that IBS has an office called Career Service dedicated to supporting student employability, whose functions include: establishing cooperation protocols with Portuguese and international entities; publicizing opportunities for students and alumni to integrate into the job market; promoting, formalizing and monitoring student placements in curricular internships and support in finding professional internships; creating a student mentoring program for alumni; creating professional networking events between recent graduates and alumni. The Career Service has developed activities such as: employability workshops and forums; company fairs (e.g. Career Forum); making jobs/internships available on the respective portal; implementing mentoring programs and implementing the ISCTE-IUL Talents Portal.



**8.2. Procura do ciclo de estudos - Estudantes**

Parâmetro	Penúltimo ano	Último ano	Ano corrente
N.º de vagas / No. of openings	35	35	35
N.º de candidatos / No. of candidates	80	44	90
N.º de admitidos / No. of admissions	72	37	48
N.º de inscritos no 1º ano, 1ª vez / No. of enrolments in 1st year 1st time	35	25	26

**8.2. Procura do ciclo de estudos - Classificações**

Parâmetro	Penúltimo ano	Último ano	Ano corrente
Nota de candidatura do último colocado / Grade of the last candidate to be admitted	0	0	0
Nota média de entrada / Average entry grade	0	0	0

**8.3. Resultados Académicos.****8.3.1. Eficiência formativa.**

Indicador	Antepenúltimo ano	Penúltimo ano	Último ano
N.º de graduados / No. of graduates	14	22	18
N.º de graduados em N anos / No. of graduates in N years	9	19	14
N.º de graduados em N+1 anos / No. of graduates in N+1 years	5	3	4
N.º de graduados em N+2 anos / No. of graduates in N+2 years	0	0	0
N.º de graduados em mais de N+2 anos / No. of graduates in more than N+2 years	0	0	0

**8.3.2. Apresentar relação de teses defendidas nos três últimos anos, indicando, para cada uma, o título, o ano de conclusão e o resultado final (PT)**

*Não se aplica.*

**8.3.2. Apresentar relação de teses defendidas nos três últimos anos, indicando, para cada uma, o título, o ano de conclusão e o resultado final (EN)**

*Not applicable*

**8.3.3. Dados sobre desemprego dos diplomados do ciclo de estudos (PT)**

*Em 2022 o Iscte participou no inquérito europeu EUROGRADUATE, promovido pela Comissão Europeia. Trata-se de um inquérito-piloto aplicado a graduados de um conjunto de países europeus, cujo objetivo é lançar as bases para um inquérito sustentável a nível europeu aos licenciados. Pretende identificar o impacto dos diplomados europeus na vida profissional e na vida como cidadãos europeus, resultante das suas experiências durante o tempo de estudos.*

*O Iscte colaborou na aplicação do inquérito junto dos diplomados de 2020/2021, e o tratamento de dados ainda está a ser feito pelo Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior.*

*Tendo em conta que não dispomos de dados mais recentes, no Relatório de Autoavaliação de Curso (RAC) apresentam-se os dados de empregabilidade relativos à situação 1 ano após o curso dos diplomados em 2019/2020.*

**8.3.3. Dados sobre desemprego dos diplomados do ciclo de estudos (EN)**

In 2022, ISCTE took part in the European EUROGRADUATE survey, promoted by the European Commission. This is a pilot survey applied to graduates from a number of European countries, the aim of which is to lay the foundations for a sustainable survey of graduates at European level. It aims to identify the impact of European graduates on their professional lives and on their lives as European citizens, as a result of their experiences during their studies.

Iscte collaborated in the application of the survey among 2020/2021 graduates, and the data processing is still being done by the Higher Education Policy Research Center.

Since we don't have the most recent more recent data, the Programme Self-Evaluation Report (PSER) presents the following employability data relating to the situation 1 year after graduation for graduates in 2019/2020.

**8.4. Resultados de internacionalização.****8.4.1. Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal técnico, administrativo e de gestão.**

Indicador	Antepenúltimo ano	Penúltimo ano	Último ano
Alunos estrangeiros matriculados no ciclo de estudos / Foreign students enrolled in the study programme	20	26.47	22.95
Alunos em programas internacionais de mobilidade (in) / Students in international mobility programs (in)	5	34.21	64.62
Alunos em programas internacionais de mobilidade (out) / Students in international mobility programs (out)	10.71	12.9	4.44
Docentes estrangeiros (in) / Foreign teaching staff (in)			
Docentes (out) / Teaching staff (out)			
Pessoal técnico, administrativo e de gestão estrangeiro (in) / Foreign technical, administrative and management staff (in)			
Pessoal técnico, administrativo e de gestão (out) / Technical, administrative and management staff (out)			

**8.4.2. Participação em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos (PT)**

O ISCTE estabeleceu 450 protocolos de cooperação. A ISCTE Business School tem sido reconhecida por entidades de elevada reputação (FT, QS, Eduniversal, entre outras). Integrou Global Business School Network (GBSN). Consórcio aliança Pionner para a u. europeia. Iniciativas Cost Action, COIL e BIP. Colaborações estreitas com as universidades de Bournemouth, Oxford Brookes, Sejong (Korea), Bristol, Western Australia, South Australia, Valencia, Sevilha, South Florida, degli studi di Urbino, Gustave Eiffel. Mestrado Erasmus Mundus Tourism Dev. and Culture. Redes: I-CHRIE; Raising the International Profile and Scalability of Research Activities; Programme Boosting the uptake of digitalisation, innovation and new technologies in tourism; Red Interuniversitária para el Desarrollo Del Turismo; Cátedra UNESCO Património, Cidades e Paisagens; ENO Rede Europeia de Observatórios de Artes e Educação Cultural; Lab. Colaborativo Dinâmicas Urbanas, Património, Artes; Rede RedPuII.

**8.4.2. Participação em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos (EN)**

ISCTE has established 450 cooperation protocols. ISCTE Business School has been recognized by highly reputable entities (FT, QS, Eduniversal, among others). It is part of the Global Business School Network (GBSN). Pionner alliance consortium for the European Union. Cost Action, COIL and BIP initiatives. Close collaborations with the universities of Bournemouth, Oxford Brookes, Sejong (Korea), Bristol, Western Australia, South Australia, Valencia, Seville, South Florida, degli studi di Urbino, Gustave Eiffel. Erasmus Mundus Tourism Dev. and Culture Master's Degree. Networks: I-CHRIE; Raising the International Profile and Scalability of Research Activities; Programme Boosting the uptake of digitalization, innovation and new technologies in tourism; Red Interuniversitária para el Desarrollo Del Turismo; Cátedra UNESCO Património, Cidades e Paisagens; ENO European Network of Arts and Cultural Education Observatories; Lab. Collaborative Lab Urban Dynamics, Heritage, Arts; RedPuII Network.

**8.5. Resultados das atividades de investigação e desenvolvimento e/ou de formação avançada e desenvolvimento profissional de alto nível**

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**8.5.1. Unidade(s) de investigação, no ramo de conhecimento ou especialidade do ciclo de estudos, em que os docentes desenvolvem a sua atividade científica.**

Unidade de investigação	Classificação (FCT)	IES	Tipos de Unidade de Investigação	N.º de docentes do ciclo de estudos integrados
DINÂMIA'CET-Iscte - Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território	Muito bom	Iscte-Instituto Universitário de Lisboa	Institucional	1
ISTAR-Iscte - Centro de Investigação em Ciências da Informação, Tecnologias e Arquitetura	Muito bom	Iscte-Instituto Universitário de Lisboa	Institucional	1
Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial (UNIDE)	Excelente	ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)	Institucional	11

**8.5.2. Lista dos principais projetos e/ou parcerias nacionais e internacionais em que se integram as atividades científicas, tecnológicas, culturais e artísticas desenvolvidas na área do ciclo de estudos incluindo, quando aplicável, indicação dos principais projetos financiados e do volume de financiamento envolvido. (PT).**

O ISCTE submeteu várias candidaturas multidisciplinares a fundos competitivos europeus e nacionais. Destacam-se os seguintes projetos relevantes para este ciclo de estudos. InCITIES - "Trailblazing Inclusive, Sustainable and Resilient Cities" consórcio europeu financiado em 2M€ e liderado pelo Iscte que venceu um concurso da Iniciativa Europeia de Excelência, do Programa-Quadro Horizonte Europa. RefMap – "Reducing Environmental Footprint through transformative Multi-scale Aviation Planning" é um projeto de 4M€, financiado pelo programa Horizonte Europa no âmbito do tópico do convite "Digital aviation technologies for new aviation business models, services, emerging global threats and industrial competitiveness". EMPOWER – "Design and evaluation of technological support tools to empower stakeholders in digital education" é um projeto de 3,6M€ aprovado no âmbito do Programa-Quadro Horizonte Europa, ao abrigo do convite "Inclusiveness in times of change (HORIZONCL2-2021-TRANSFORMATIONS-01)". XpanDH – "Expanding Digital Health through a pan-european EHRxFbased ecosystem" HORIZON-HLTH-2022-IND-13-05, uma ação de coordenação e apoio para "Setting up a European Electronic Health Record Exchange Format (EEHRxF) Ecosystem". 2021-1-FR01-KA220-VET-000034853 (Erasmus+) INSPIRE - Inovação para o Empreendedorismo Social. CA20138 (Ação COST) NEXUSNET - rede sobre o nexu água-energia-alimentos para uma economia de baixo carbono na europa e não só. 612582-EPP-1-2019-1-EEEEPKA2-KA (Erasmus +) BeComE - Ser Competente em Empreendedorismo: Alianças de Conhecimento para o Desenvolvimento de Competências de Empreendedorismo em Benefício do Ensino Superior Duarte 2020-1-PL01-KA202-082239 (Erasmus +) REMOWA - Competências de gestão de trabalho remoto para profissionais de RH. 101060918 (Comissão Europeia) EMPOWER - Conceção e avaliação de ferramentas de apoio tecnológico para capacitar os intervenientes na educação digital. 2020-1-PT01-KA226-HE-094833 (Erasmus+) ATHENA - A universidade torna-se digital para uma educação global sustentável. 619207-EPP-1-2020-1-PTEPPKA2-CBHE-JP (Erasmus+) HumAct - Ação humanitária: Alterações Climáticas e Deslocações. PTDC/SOC-SOC/28811/2017 (FCT) REVAL - Da desvalorização interna à revalorização do trabalho: o caso de Portugal. Há ainda a destacar o SocioDigital Lab que foi aprovado em abril de 2022.

Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE  
em Funcionamento**8.5.2. Lista dos principais projetos e/ou parcerias nacionais e internacionais em que se integram as atividades científicas, tecnológicas, culturais e artísticas desenvolvidas na área do ciclo de estudos incluindo, quando aplicável, indicação dos principais projetos financiados e do volume de financiamento envolvido. (EN)**

ISCTE has submitted several multidisciplinary applications to European and national competitive funds. The following projects are relevant to this cycle of studies. InCITIES - "Trailblazing Inclusive, Sustainable and Resilient Cities", a European consortium funded to the tune of €2 million and led by ISCTE, which won a competition under the European Excellence Initiative of the Horizon Europe Framework Program. RefMap - "Reducing Environmental Footprint through transformative Multi-scale Aviation Planning" is a €4M project funded by Horizon Europe under the call topic "Digital aviation technologies for new aviation business models, services, emerging global threats and industrial competitiveness". EMPOWER - "Design and evaluation of technological support tools to empower stakeholders in digital education" is a €3.6M project approved under the Horizon Europe Framework Program, under the call "Inclusiveness in times of change (HORIZONCL2-2021-TRANSFORMATIONS-01)". XpanDH - "Expanding Digital Health through a pan-European EHRxFbased ecosystem" HORIZON-HLTH-2022-IND-13-05, a coordination and support action for "Setting up a European Electronic Health Record Exchange Format (EEHRxF) Ecosystem". 2021-1-FR01-KA220-VET-000034853 (Erasmus+) INSPIRE - Innovation for Social Entrepreneurship. CA20138 (COST Action) NEXUSNET - network on the water-energy-food nexus for a low carbon economy in europe and beyond. 612582-EPP-1-2019-1-EEEEPPKA2-KA (Erasmus +) BeComE - Being Competent in Entrepreneurship: Knowledge Alliances for the Development of Entrepreneurship Skills for the Benefit of Higher Education Duarte 2020-1-PL01-KA202-082239 (Erasmus +) REMOWA - Remote work management skills for HR professionals. 101060918 (European Commission) EMPOWER - Design and evaluation of technological support tools to empower stakeholders in digital education. 2020-1-PT01-KA226-HE-094833 (Erasmus+) ATHENA - The university goes digital for sustainable global education. 619207-EPP-1-2020-1-PTEPPKA2-CBHE-JP (Erasmus+) HumAct - Humanitarian Action: Climate Change and Displacement. PTDC/SOC-SOC/28811/2017 (FCT) REVAL - From internal devaluation to the revalorization of work: the case of Portugal. Also noteworthy is the SocioDigital Lab, which was approved in April 2022.

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

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

O centro de investigação no qual a maioria dos docentes está integrado, a BRU-Iscte coordena 3 programas de doutoramento em Gestão (com 6 especializações), Finanças e Economia, este último em colaboração com o centro de investigação DIN MIA'CET do Iscte. A BRU-Iscte também gere um programa de Doutoramento em Administração de Empresas (DBA), em colaboração com universidades chinesas. Em 2022, a BRU-Iscte obteve financiamento de diferentes fontes para 1 bolseiro de pós-doutoramento, 3 bolsieiros de doutoramento, 6 bolsieiros de investigação de mestrado e 1 bolsieiro de iniciação científica. Existiram, em 2022, 46 atividades de disseminação de conhecimento científico (conferências, seminários, workshops, comunicações) para profissionais não académicos. Além disso, durante foram desenvolvidas 15 atividades de formação executiva e escolas de verão, 24 contribuições como peritos em comissões profissionais, científicas ou técnicas, 5 atividades de investigação licenciadas (consultorias) e criado 1 produto.

A IBS e a Formação de Executivos implementa todos os anos Escolas de Verão e de Inverno, Investigação licenciada, Consultorias e Produtos. Em 2022, 17 investigadores da BRU-Iscte estiveram envolvidos na coordenação e leccionação de cursos de formação de executivos e consultoria. Para a transferência de conhecimento e a interação com a sociedade foi criada uma entidade participada pelo ISCTE - IUL para o efeito. Por seu turno, INDEG-ISCTE, dedica-se principalmente à formação de executivos para o setor privado e resultando de uma associação entre o ISCTE-IUL e 11 entidades prestigiadas (CGD; CTT; EDP; Auchan; PT; TAP; Millennium BCP; Metropolitano de Lisboa; IAPMEI; UNISYS e Ordem dos Engenheiros). Oferece um Executive MBA, Executive Masters (dois dos quais em parceria com a Universidade da Madeira e um na ENAM Moçambique), PGs e programas de curta duração, nomeadamente a Pós Graduação em Top Management in Hospitality and Tourism. O AUDAX é outra entidade ligada ao ISCTE cuja função é a transferência de conhecimento e criação e incubação de empresas. Por último, a IBS - IUL na qual se integra este ciclo de estudos tem um gabinete de Career Services, como já referimos, que promove activamente a ligação entre a instituição e as empresas.

Na área do ciclo de estudos, o ISCTE desenvolve as seguintes atividades: TOURSUS-EU Avaliação da sustentabilidade do turismo na região da EU: uma abordagem quantitativa MSCA-PF-2022; RESETTING Relaunching European smart and Sustainable Tourism models Through digitalization and Innovative technologies COSME / COS-TOURINN-2020-3-04; CREATOUR Desenvolvimento de turismo criativo em pequenas cidades e áreas rurais Compete 2020, POR Lisboa, POR Algarve, Fundação para a Ciência e Tecnologia; SUSTENTURIS Sustentabilidade e Autenticidade na oferta turística, Environmental Fund; TOURFLY Inovação e futuro: contributos para o desenho da oferta turística na área metropolitana de Lisboa LISBOA-01-0145-FEDER-023368

The research center in which most of the teaching staff are integrated, BRU-Iscte coordinates 3 doctoral programs in Management (with 6 specializations), Finance and Economics, the latter in collaboration with Iscte's DIN MIA'CET research center. BRU-Iscte also runs a Doctor of Business Administration (DBA) program in collaboration with Chinese universities. In 2022, BRU-Iscte obtained funding from different sources for 1 postdoctoral fellow, 3 doctoral fellows, 6 master's research fellows and 1 scientific initiation fellow. In 2022, there were 46 scientific knowledge dissemination activities (conferences, seminars, workshops, communications) for non-academic professionals. In addition, 15 executive training activities and summer schools were developed, 24 contributions as experts in professional, scientific or technical committees, 5 licensed research activities (consultancies) and 1 product was created. IBS and Executive Training implement Summer and Winter Schools, Licensed Research, Consultancies and Products every year. In 2022, 17 BRU-Iscte researchers were involved in coordinating and teaching executive training and consultancy courses. For the transfer of knowledge and interaction with society, an entity owned by ISCTE - IUL was created for this purpose. INDEG-ISCTE, for its part, is mainly dedicated to executive training for the private sector and is the result of an association between ISCTE-IUL and 11 prestigious organizations (CGD; CTT; EDP; Auchan; PT; TAP; Millennium BCP; Metropolitano de Lisboa; IAPMEI; UNISYS and Ordem dos Engenheiros). It offers an Executive MBA, Executive Masters (two of which in partnership with the University of Madeira and one at ENAM Mozambique), PGs and short-term programs, namely the Postgraduate Degree in Top Management in Hospitality and Tourism. AUDAX is another entity linked to ISCTE whose function is the transfer of knowledge and the creation and incubation of companies. Finally, IBS - IUL, which includes this cycle of studies, has a Career Services office, as we have already mentioned, which actively promotes links between the institution and companies.

In the area of the cycle of studies, ISCTE carries out the following activities: TOURSUS-EU Evaluation of the sustainability of tourism in the EU region: a quantitative approach MSCA-PF-2022; RESETTING Relaunching European smart and Sustainable Tourism models Through digitalization and Innovative technologies COSME / COS-TOURINN-2020-3-04; CREATOUR Development of creative tourism in small towns and rural areas Compete 2020, POR Lisboa, POR Algarve, Foundation for Science and Technology; SUSTENTURIS Sustainability and Authenticity in the tourism offer, Environmental Fund; TOURFLY Innovation and the future: contributions to the design of the tourist offer in the Lisbon metropolitan area LISBOA-01-0145-FEDER-023368

### 8.6. Relatório de autoavaliação do ciclo de estudo elaborado no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade.

[RAC\\_2022-2023\\_MGHT\\_Final.pdf](#) | PDF | 261.9 Kb

## 9. Análise SWOT do ciclo de estudos e proposta de ações de melhoria.

## 9.1. Análise SWOT global do ciclo de estudos.

### 9.1.1. Forças. (PT)

1. Corpo docente qualificado e diversificado com reconhecido mérito científico, e com recurso a especialistas do contexto profissional que contribuem para uma perspetiva abrangente.
2. Forte investigação na área do ciclo de estudos
3. Acordo de duplo grau efetuado entre o Iscte e o Rosen College da University of Central Florida, EUA
4. Elevado número de projetos e parcerias relevantes para o ciclo de estudos
5. Atual estrutura curricular e plano de estudos que permite o aprofundamento das principais áreas científicas da Gestão em Hotelaria e Turismo e a integração entre diferentes áreas científicas e de especialização de forma a proporcionar uma visão integradora dessas áreas
6. Acordos no âmbito Erasmus com outras universidades europeias e asiáticas
7. Relevância no desenvolvimento de várias soft skills, desde o início do ciclo de estudos através da existência de um Personal Development Programme
8. Atual nível de procura do ciclo de estudos
9. Sistema de Integrado de Gestão da Qualidade da Qualidade com mecanismos robustos que garantem a monitorização processo de ensino e a excelência académica
10. Qualificação do pessoal técnico

### 9.1.1. Forças. (EN)

1. Qualified and diversified teaching staff, with recognized scientific merit and recourse to specialists from the professional context who contribute to a comprehensive perspective
2. Strong research in the area of the course
3. Double degree agreement between Iscte and Rosen College at the University of Central Florida, USA
4. High number of projects and partnerships relevant to the study cycle
5. Current curricular structure and syllabus which allows the main scientific areas of Hospitality and Tourism Management to be studied in depth and integration between different scientific and specialization areas in order to provide an integrated view of these areas
6. Erasmus agreements with other European and Asian universities
7. Relevance in the development of various soft skills from the beginning of the course through the existence of a Personal Development Program
8. Current level of demand for the study cycle
9. Integrated System of Quality Management certified, with robust mechanisms ensuring the monitoring of the teaching process and academic excellence
10. Qualification of technical staff

### 9.1.2. Fraquezas. (PT)

1. Necessidade de melhorar a comunicação com o público-alvo
2. Necessidade de incrementar a ligação empresa-universidade
3. Visibilidade da investigação em hospitalidade e turismo junto das empresas
4. Necessidade de atrair mais estudantes internacionais

### 9.1.2. Fraquezas. (EN)

1. Need to improve communication with the target audience
2. Need to increase business-university links
3. Visibility of hospitality and tourism research among companies
4. Need to attract more international students

### 9.1.3. Oportunidades. (PT)

1. Elevado desenvolvimento do turismo em Portugal exige correspondente oferta de nível avançado de formação
2. Potencial interno e externo na atração de estudantes decorrente do benefício da reputação institucional decorrente dos processos de acreditação junto da AACSB e da EQUIS
3. Disponibilidade para cooperação por parte dos principais operadores do setor turístico
4. Concursos internos de promoção da carreira docente do ensino superior (DL 112/2021)
5. Quadro financeiro plurianual 2021-2027 da União Europeia e o instrumento NextGenerationEU
6. Financiamento PRR
7. Inserção dos docentes do Iscte em redes a nível internacional

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 9.1.3. Oportunidades. (EN)

1. High development of tourism in Portugal requires a corresponding offer of advanced level training
2. Internal and external potential for attracting students due to the benefit of the institutional reputation resulting from the AACSB and EQUIS accreditation processes
3. Willingness to cooperate on the part of the main operators in the tourism sector
4. Internal competitions to promote higher education teaching careers (DL 112/2021)
5. The European Union's multiannual financial framework 2021-2027 and the NextGenerationEU instrument
6. PRR funding
7. Inclusion of ISCTE professors in international networks

### 9.1.4. Ameaças. (PT)

1. Consequências da crise pandémica, guerras e tendências inflacionistas com reflexo nas condições socioeconómicas e na saúde mental
2. Reduzida cultura no tecido empresarial de colaboração com as IES
3. A IBS não ter ainda a acreditação da EQUIS
4. A propina para os estudantes
5. Custos para os estudantes associados à mobilidade internacional
6. Aumento das rendas à habitação na região de Lisboa

### 9.1.4. Ameaças. (EN)

1. Consequences of the pandemic crisis, wars and inflationary trends with an impact on socio-economic conditions and mental health
2. Reduced culture in the business community of collaboration with HEIs
3. IBS does not yet have EQUIS accreditation
4. Tuition fees for students
5. Costs for students associated with international mobility
6. Rising rents for housing in the Lisbon region

## 9.2. Proposta de ações de melhoria.

### 9.2.1. Ação de melhoria. (PT)

1. Tendo em vista melhorar a comunicação com o público-alvo, pretende-se implementar o projeto 'science to market'. Este projeto baseia-se na transformação da produção científica em documentos de fácil e rápida leitura, acessível a estudantes e profissionais de empresas e organizações ligadas à hospitalidade e turismo.
2. Para melhorar a visibilidade da investigação em hospitalidade e turismo junto das empresas, pretende-se criar documentos na forma de infográficos, sendo importante estabelecer parcerias com entidades como o Turismo de Portugal e associações do setor. Neste projeto pretende-se também a disseminação junto de portais e websites relevantes a nível internacional.
3. Para incrementar a ligação empresa-universidade, o referido projeto 'science to market' também engloba a recolha de casos empresariais e reforçar a presença de representantes de empresas nas aulas e nos projetos e desafios colocados aos estudantes. Estas iniciativas serão disseminadas no LinkedIn.
4. Para a atração de mais estudantes internacionais será incrementada a comunicação online e a promoção do mestrado em portais de referência (por exemplo os portais associados à Eduniversal)

### 9.2.1. Ação de melhoria. (EN)

1. With a view to improving communication with the target audience, the aim is to implement the 'science to market' project. This project is based on transforming scientific production into documents that are easy and quick to read, accessible to students and professionals from companies and organizations linked to hospitality and tourism.
2. In order to improve the visibility of hospitality and tourism research among companies, the aim is to create documents in the form of infographics, and it is important to establish partnerships with entities such as Turismo de Portugal and associations in the sector. This project also aims to disseminate it to relevant portals and websites at an international level.
3. In order to increase the business-university connection, the 'science to market' project also includes collecting business cases and strengthening the presence of company representatives in classes and in the projects and challenges posed to students.
4. In order to attract more international students, online communication and the promotion of the master's degree on leading portals (e.g. the portals associated with Eduniversal) will be increased.

## Apresentação do pedido | Avaliação/Acreditação de CE em Funcionamento

### 9.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da ação. (PT)

1. Projeto 'science to market' - Prioridade elevada, mas considerando a complexidade do projeto e parcerias envolvidas, considera-se que o prazo razoável de implementação é de dois anos.
2. Criação de infográficos para melhorar a visibilidade da investigação em hospitalidade e turismo junto das empresas - prioridade elevada, prevendo-se a implementação ao longo de 3 anos.
3. Recolha de casos empresariais e reforçar a presença de representantes de empresas nas aulas e nos projetos e desafios colocados aos estudantes - Prioridade elevada, a implementar em 2 anos.
4. Divulgação em portais de ensino para atração de estudantes internacionais. Prioridade elevada, a implementar em 3 anos.

### 9.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da ação. (EN)

1. Science to market project - High priority, but considering the complexity of the project and the partnerships involved, it is considered that a reasonable timeframe for implementation is two years.
2. Creation of infographics to improve the visibility of hospitality and tourism research among companies - high priority, with implementation expected over 3 years.
3. Collecting business cases and strengthening the presence of business representatives in classes and in projects and challenges posed to students - High priority, to be implemented in 2 years.
4. Promotion on educational portals to attract international students. High priority, to be implemented in 3 years.

### 9.2.3. Indicador(es) de implementação. (PT)

1. N.º de documentos elaborados por ano no âmbito do projeto (documento resumido que apresenta o resultado de uma publicação científica em linguagem simples, destinados a uma audiência não académica).
2. N.º de 'posts' no LinkedIn com os infográficos.
3. N.º de casos empresariais trabalhados pelos estudantes;  
N.º de representantes de empresas nas aulas e nos projetos e desafios colocados aos estudantes
4. N.º de divulgações/ano.

### 9.2.3. Indicador(es) de implementação. (EN)

1. No. of documents produced per year as part of the project (summary document presenting the results of a scientific publication in simple language, aimed at a non-academic audience).
2. No. of LinkedIn posts with the infographics.
3. No. of business cases worked on by students;  
No. of company representatives in classes and in projects and challenges posed to students
4. No. of presentations/year.