

# NCE/18/1800163 — Apresentação do pedido - Novo ciclo de estudos

---

## 1. Caracterização geral do ciclo de estudos

### 1.1. Instituição de Ensino Superior:

*Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes*

### 1.1.a. Outra(s) Instituição(ões) de Ensino Superior (proposta em associação):

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

*Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes*

### 1.2.a. Outra(s) unidade(s) orgânica(s) (faculdade, escola, instituto, etc.) (proposta em associação):

### 1.3. Designação do ciclo de estudos:

*Gestão do Turismo*

### 1.3. Study programme:

*Tourism Management*

### 1.4. Grau:

*Licenciado*

### 1.5. Área científica predominante do ciclo de estudos:

*Turismo e Lazer*

### 1.5. Main scientific area of the study programme:

*Tourism and Leisure*

### 1.6.1 Classificação CNAEF – primeira área fundamental, de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF-3 dígitos):

*812*

### 1.6.2 Classificação CNAEF – segunda área fundamental, de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF-3 dígitos), se aplicável:

*345*

### 1.6.3 Classificação CNAEF – terceira área fundamental, de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF-3 dígitos), se aplicável:

*811*

### 1.7. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

*180*

### 1.8. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 DL n.º 74/2006, de 24 de março, com a redação do DL n.º 63/2016 de 13 de setembro):

*3 anos / 6 semestres*

### 1.8. Duration of the study programme (article 3, DL no. 74/2006, March 24th, as written in the DL no. 63/2016, of September 13th):

*3 years / 6 semesters*

### 1.9. Número máximo de admissões:

*35*

### 1.10. Condições específicas de ingresso.

*Podem candidatar-se a este ciclo de estudos os que apresentem candidatura através do concurso institucional de acesso e tenham aprovação a uma das seguintes provas de ingresso:*

*04 Economia,*

*16 Matemática,*

*18 Português*

*Os candidatos podem ainda ingressar através dos regimes de mudança de par instituição/curso, ou ainda através de um Concurso Especial, de acordo com as normas legais em vigor (titulares de cursos superiores, titulares de CET's, titulares de CTSP, Maiores de 23 anos). Podem ainda ingressar os candidatos que reúnam as condições previstas no Estatuto do Estudante Internacional.*

### 1.10. Specific entry requirements.

*Students can apply for this degree if they have passed one of the following entrance exams from the National Access:*

*04 Economics,*

*16 Mathematics,*

*18 Portuguese*

Applicants can also apply through the institution / course change scheme or through a special competition in accordance with current legal regulations (holders of higher education courses, holders of CTEs, holders of CTSPs, over 23). Candidates who have the requirements of the International Student Statute may also apply.

#### 1.11.Regime de funcionamento.

Outros

##### 1.11.1.Se outro, especifique:

Diurno e/ou Pós-Laboral

##### 1.11.1.If other, specify:

Daytime and/or After working hours

#### 1.12.Local onde o ciclo de estudos será ministrado:

Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes,  
Dr. Estêvão de Vasconcelos n° 33 A, 8500 – 656  
Portimão

#### 1.12.Premises where the study programme will be lectured:

Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes  
Dr. Estêvão de Vasconcelos n° 33 A, 8500 – 656  
Portimão

#### 1.13.Regulamento de creditação de formação académica e de experiência profissional (PDF, máx. 500kB):

[1.13\\_Regulamento de Creditação do Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes — ISMAT.pdf](#)

#### 1.14.Observações:

*1º Acolhimento e Integração: O CE tem início com um programa (extra-curricular) de acolhimento e integração dos estudantes e docentes que irá decorrer na semana anterior ao início do calendário escolar. Além da apresentação dos objetivos, plano e ambiente onde decorrerá o CE, objetiva-se proporcionar atividades de teamwork que permitam o conhecimento entre os estudantes (know each other) e interação entre estes e os docentes bem como com diferentes stakeholders internos e externos. Pretende-se ainda que os estudantes adquiram, através de workshops e diferentes atividades a realizar, competências determinantes para potenciar os objetivos de aprendizagem definidos para o CE bem como a progressão, com sucesso, no mesmo. Conteúdos tais como Métodos de Estudo, Falar em Público, How to make a pitch, Gestão do tempo, Literacia Digital, Moodle e/ou outros a definir, integrarão o plano de acolhimento e integração, sendo que alguns workshops constarão em Suplemento ao Diploma.*

*2º Progressão na aquisição de conhecimentos, aptidões e competências: O PE foi desenhado de forma a permitir a progressão gradual dos conhecimentos, capacidades e aptidões dos estudantes.*

*No 1º ano, os estudantes terão acesso às bases dos negócios no turismo e da hospitalidade, gestão de marketing, direito, domínio das tecnologias digitais e auditorias e contabilidades.*

*No 2º ano, há uma aposta nas competências a nível pessoal, liderança e em áreas da gestão turística como CRM, Gestão Financeira, Gestão de Resorts e de Alojamentos entre outros.*

*No 3º ano, o programa aposta na aquisição de conhecimentos e competências do âmbito da inovação, empreendedorismo e desenvolvimento de novos produtos além da aplicação prática de competências adquiridas através da criação de um plano de negócios.*

*Todo o plano foi estruturado para que os estudantes fiquem aptos a criar os seus próprios negócios de forma consistente ou para se integrarem, com sucesso, em organizações e/ou empresas já existentes no país ou no estrangeiro. No final do CE os estudantes estarão em posse das principais ferramentas de Gestão e conhecerão de forma aprofundada o mercado em Turismo.*

*Um aspecto diferenciador deste CE, demonstra-se na UC Estágio/Projecto em Turismo que surge nos 2º semestres do 2º e 3º anos. A inserção desta UC logo a partir do 2º ano mostra a aposta no sucesso da integração dos estudantes no mercado. O CE foi desenhado envolvendo estudantes, diplomados, docentes, outras partes interessadas e desenvolvido através de um processo formal de aprovação institucional – para elaboração da proposta foi criada uma Comissão que integra alunos e diplomados do ISMAT de Gestão, GRH e EI, docentes que integram a proposta e outros, docentes externos ao ISMAT (ULHT, ULP, ISCTE), elementos da comunidade, entre os quais potenciais empregadores, representantes de organismos públicos representativos do sector, C. Municipais e Startup Portimão. Elementos da Comissão constituída integrarão o Comissão de Acompanhamento do CE.*

#### 1.14.Observations:

*1st Reception and Integration: The SC begins with an (extra-curricular) program of reception and integration of students and academic staff that will take place in the week before the beginning of classes. In addition to the presentation of the objectives, plan and environment in which the SC will take place, the objective is to provide teamwork activities that allow students to know each other and interact with academic staff and other stakeholders. It is also important that students acquire, through workshops and different activities to be carried out, key competences to enhance the learning objectives defined for the SC as well as the successful progression in the SC. Contents such as Study Methods, Public Speaking, How to make a pitch, Time Management, Digital Literacy, Moodle and / or others to be defined, will integrate the hosting and integration plan, with some workshops included in the Diploma Supplement.*

*2nd Progression in the acquisition of knowledge, skills and competences: The Curriculum was designed in such a way as to allow the gradual progression of the students' knowledge, skills and aptitudes.*

*In the first year, students will have access to the bases of business in tourism and hospitality, marketing management, law, mastery of digital technologies and audits and accounting.*

*In the 2nd year, there is a commitment to personal skills, leadership and in areas of tourism management such as CRM, Financial Management, Resorts and Accommodation Management among others.*

*In the 3rd year, the program focuses on the acquisition of knowledge and skills from the scope of innovation, entrepreneurship and new product development, in addition to the practical application of skills acquired through the creation of a business plan.*

*The entire plan has been structured so that students are able to create their own businesses consistently or to successfully integrate into organizations and / or companies already existing in the country or abroad. At the end of the SC the students will be in possession of the main Management tools and will know in depth the market in Tourism. A differentiating aspect of this SC, is demonstrated in the CU Internship / Project in Tourism that appears in the 2nd semesters of the 2nd and 3rd years. The insertion of this CU as soon as the 2nd year shows the bet on the success of the integration of students in the market. The study programme was designed involving students, graduates, teachers, other stakeholders and developed through a formal process of institutional approval - to prepare the proposal, a Commission was created to integrate students and graduates from ISMAT Management, HRM and*

*El, the proposal and others, teachers outside the ISMAT (ULHT, ULP, ISCTE), elements of the community, including potential employers, representatives of representative public bodies of the sector, C. Municipal and Startup Portimão. Elements of the Commission will form part of the EC Monitoring Committee.*

## 2. Formalização do Pedido

### Mapa I - Direção Científica e Pedagógica do ISMAT

---

#### 2.1.1. Órgão ouvido:

*Direção Científica e Pedagógica do ISMAT*

#### 2.1.2. Cópia de ata (ou extrato de ata) ou deliberação deste órgão assinada e datada (PDF, máx. 100kB):

[2.1.2.\\_ISMAT\\_NCE\\_Parecer do Diretor\\_2018\\_minimizado.pdf](#)

### Mapa I - Conselho Científico do ISMAT

---

#### 2.1.1. Órgão ouvido:

*Conselho Científico do ISMAT*

#### 2.1.2. Cópia de ata (ou extrato de ata) ou deliberação deste órgão assinada e datada (PDF, máx. 100kB):

[2.1.2.\\_ISMAT\\_NCE\\_Relatório do CC\\_2018\\_minimizado.pdf](#)

### Mapa I - Conselho Pedagógico do ISMAT

---

#### 2.1.1. Órgão ouvido:

*Conselho Pedagógico do ISMAT*

#### 2.1.2. Cópia de ata (ou extrato de ata) ou deliberação deste órgão assinada e datada (PDF, máx. 100kB):

[2.1.2.\\_ISMAT\\_NCE\\_Relatório do CP\\_2018\\_minimizado.pdf](#)

## 3. Âmbito e objetivos do ciclo de estudos. Adequação ao projeto educativo, científico e cultural da instituição

### 3.1. Objetivos gerais definidos para o ciclo de estudos:

*Facultar competências a nível da Gestão para criação e /ou desenvolvimento de unidade de negócio no Turismo; Facultar competências gerais e específicas em matérias associadas à gestão financeira, logística, recursos humanos, liderança e comunicação, marketing, planeamento, inovação e qualidade, num contexto de crescente competitividade e globalização da atividade turística, tendo o turista (cliente) como foco da ação; Desenvolver conhecimento do mercado turístico e das várias áreas de negócio do turismo; Adquirir competências de gestão suportadas em recursos tecnológicos, enquanto recursos imprescindíveis para as atividades de planeamento, análise e controlo; Fomentar capacidade de inovação e empreendedorismo, num contexto marcado pela crescente oferta dos serviços turísticos, bem como redução do ciclo de vida dos produtos turísticos e permanente mudança; Lidar com sucesso com novas plataformas digitais de modo a maximizar negócio e rentabilidade.*

### 3.1. The study programme's generic objectives:

*Provide management skills to create and / or develop a business unit in Tourism; Provide general and specific competences in matters related to financial management, logistics, human resources, leadership and communication, marketing, planning, innovation and quality, in a context of increasing competitiveness and globalization of tourism activity, having the tourist (client) as the focus of action ; Develop knowledge of the tourism market and the various business areas of tourism; Acquire management skills supported in technological resources, as essential resources for planning, analysis and control activities; To foster innovation and entrepreneurship capacity, in a context marked by the increasing offer of tourist services, as well as reduction of the life cycle of tourist products and permanent change; Successfully handle new digital platforms to maximize business and profitability.*

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

*Aquisição de conhecimentos especializados sobre as práticas e protocolos de serviço em hotelaria e turismo, os sistemas de informação de apoio à gestão, a orgânica e logística hoteleira, as línguas estrangeiras, as normas nacionais e internacionais de segurança, os conhecimentos fundamentais relativos ao planeamento e gestão logística em hotelaria e turismo. Desenvolver aptidões e competências ao nível do planeamento, gestão, preparação e execução de atividades de housekeeping, restauração e front-office inerentes aos serviços de hospitalidade. Analisar informação sobre operações turísticas e hoteleiras de acordo com os procedimentos definidos, com recurso aos sistemas de informação de apoio à atividade, implementando as necessárias medidas de melhoria. Desenvolver atitudes de capacidade de iniciativa, adaptação, polivalência, responsabilidade, organização, de relacionamento interpessoal com clientes e com equipas de trabalho e de postura de responsabilidade financeira e social.*

### 3.2. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences) to be developed by the students:

*Acquire the specialized knowledge about the practices and protocols of service in hotels and tourism, the information systems of support to the management, the hotel organic and logistics, foreign languages, national and international safety standards, fundamental knowledge regarding planning and logistics management in hospitality and tourism. Develop skills in the planning, management, preparation and execution of housekeeping, catering and front-office activities inherent in hospitality services. Analyze information on tourist and hotel operations according to the defined procedures, using information systems to support the activity, implementing the necessary improvement measures. Develop attitudes of initiative, adaptability, polyvalence, responsibility, organization, interpersonal relationship with clients and with teams of work and posture of financial and social .responsibility*

### 3.3. Inserção do ciclo de estudos na estratégia institucional de oferta formativa, face à missão institucional e, designadamente, ao projeto educativo, científico e cultural da instituição:

*Este NCE integra-se na missão e estratégia do ISMAT e é compatível com o seu projeto educativo, científico e cultural. Os objetivos da proposta são também compatíveis com as condições e o ambiente proporcionados pelo ISMAT e região de acolhimento. A missão e o projeto do ISMAT encontram-se resumidos nos seus Estatutos que o definem como uma IES que tem como objetivos ministrar nas diferentes áreas do conhecimento, bem como realizar estudos de pesquisa e de investigação científica e tecnológica, prestação de serviços à comunidade numa perspetiva de desenvolvimento científico, cultural, económico e social de Portugal e de todos os países onde se fala a língua portuguesa. A estratégia para atingir estes objetivos passa pela participação ativa no sistema nacional de ensino através de uma proposta de formação superior universitária, promovendo a formação humana, científica, cultural e tecnológica assim como a realização de investigação fundamental e aplicada, a prestação de serviços à comunidade a educação permanente e ao longo da vida e a contribuição, no seu âmbito de actividade, para o desenvolvimento de Portugal, a cooperação internacional e a aproximação entre os povos, com especial relevo para os povos de língua portuguesa e da sub -região em que se insere.*

*No contexto indicado, o 1º Ciclo em GT enquadra-se no projecto e estratégia do ISMAT, dando resposta a uma necessidade de formação específica, especialmente relevantes no contexto global actual, numa região turística como o Algarve. Ainda , o Turismo, pelo papel dinamizador que têm vindo a desempenhar na transformação da sociedade, constitui-se uma área de ensino de procura crescente, caracterizada também por excelentes oportunidades de prestação de serviços à comunidade com consequentes resultados de valorização social. Os objetivos definidos para este CE assentam assim numa das áreas disciplinares mais relevantes para a região do Algarve, território onde o ISMAT tem especial impacto a nível da formação de recursos humanos e na promoção de actividades originais de investigação e desenvolvimento em campos relacionados.*

*A criação de sinergias nos diversos domínios da formação e da investigação, bem como no fortalecimento da coesão dos Departamentos que integram o ISMAT, promovem o desenvolvimento de estratégias alinhadas com o papel da IES enquanto entidade comprometida com a inovação, modernização e o desenvolvimento da sociedade. Este NCE enquadra-se ainda claramente na estratégia de formação do Departamento em que se insere, Dep. de Ciências Empresarias, Sistemas e Tecnologias de Informação, que assume como um dos principais vetores estratégicos a criação de sinergias nos contextos de formação que atualmente abrange (GE; GRH, EI) e a expansão da formação a outras áreas de estudos que possam aproveitar e potenciar essas mesmas sinergias.*

### 3.3. Insertion of the study programme in the institutional educational offer strategy, in light of the mission of the institution and its educational, scientific and cultural project:

*This NCE is integrated in the mission and strategy of ISMAT, and is compatible with its educational, scientific and cultural project. The objectives of the proposal are also compatible with the conditions and environment provided by ISMAT and the region in which it is to be accommodated. The ISMAT mission and project are summarized in its Statutes, which define it as an IES that aims to minister in the different areas of knowledge, as well as carry out research studies and scientific and technological research, provide services to the community in a perspective of the scientific, cultural, economic and social development of Portugal and of all the countries where Portuguese is spoken. The strategy to achieve these objectives involves active participation in the national education system through a proposal for higher university education, promoting human, scientific, cultural and technological training as well as the realization of fundamental and applied research, the provision of services to the community lifelong and lifelong education and the contribution, within its scope of activity, to the development of Portugal, international cooperation and rapprochement between peoples, with special emphasis on the Portuguese-speaking peoples and the sub- region in which it is inserted.*

## 4. Desenvolvimento curricular

### 4.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor ou outras formas de organização em que o ciclo de estudos se estrutura (a preencher apenas quando aplicável)

4.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor ou outras formas de organização em que o ciclo de estudos se estrutura (a preencher apenas quando aplicável) / Branches, options, profiles, major/minor or other forms of organisation (if applicable)

Ramos, opções, perfis, maior/menor ou outras formas de organização em que o ciclo de estudos se estrutura: Branches, options, profiles, major/minor or other forms of organisation:

-

### 4.2. Estrutura curricular (a repetir para cada um dos percursos alternativos)

Mapa II - --

#### 4.2.1. Ramo, opção, perfil, maior/menor ou outra (se aplicável):

--

#### 4.2.1. Branch, option, profile, major/minor or other (if applicable):

--

#### 4.2.2. Áreas científicas e créditos necessários à obtenção do grau / Scientific areas and credits necessary for awarding the degree

Área Científica / Scientific Area	Sigla / Acronym	ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS	ECTS Mínimos optativos* / Minimum Optional ECTS*	Observações / Observations
Estatística /Statistics	EST	5	0	
Gestão e Administração /Management and Administration	GES	56	0	
Hotelaria e Restauração /Hospitality and Catering	HOT	25	0	
Informática / Computing	INF	14	0	

Línguas e Literaturas Estrangeiras / Foreign Languages and Literatures	LING	0	12
Turismo e Lazer/Tourism and Leisure	TUR	63	0
Outras áreas /Other areas	OA	0	5
<b>(7 Items)</b>		<b>163</b>	<b>17</b>

### 4.3 Plano de estudos

#### Mapa III - - - 1.º Ano, 1.º Semestre / 1st Year, 1st Semester

##### 4.3.1.Ramo, opção, perfil, maior/menor ou outra (se aplicável):

--

##### 4.3.1.Branch, option, profile, major/minor or other (if applicable):

--

##### 4.3.2.Ano/semestre/trimestre curricular:

1.º Ano, 1.º Semestre / 1st Year, 1st Semester

#### 4.3.3 Plano de Estudos / Study plan

Unidade Curricular / Curricular Unit	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Economia do Turismo e da Hospitalidade / Economy of Tourism and Hospitality	TUR	S	150	TP:60	6	
Gestão de Marketing e Serviços da Hospitalidade / Management of Marketing and Hospitality Services	TUR	S	150	TP:60	6	
Introdução aos Negócios Turísticos e da Hospitalidade / Introduction to Touristic and Hospitality Businesses	TUR	S	125	TP:45	5	
Língua Estrangeira - Inglês I / Foreign Language English I (ou) Língua Estrangeira - Francês I / Foreign Language French I	LING	S	100	TP:30	4	OPT
Metodologias de Investigação Científica em Turismo / Methodologies of Scientific Research in Tourism	TUR	S	100	TP:30	4	
Tecnologia e Sistemas de Informação no Turismo / Technology and Information Systems in Tourism	INF	S	125	TP:45	5	
<b>(6 Items)</b>						

#### Mapa III - - - 1.º Ano, 2.º Semestre / 1st Year, 2nd Semester

##### 4.3.1.Ramo, opção, perfil, maior/menor ou outra (se aplicável):

--

##### 4.3.1.Branch, option, profile, major/minor or other (if applicable):

--

##### 4.3.2.Ano/semestre/trimestre curricular:

1.º Ano, 2.º Semestre / 1st Year, 2nd Semester

#### 4.3.3 Plano de Estudos / Study plan

Unidade Curricular / Curricular Unit	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Auditoria / Audit	GES	S	150	TP:60	6	
Contabilidade Geral e Hoteleira / General and Hotel Accounting	GES	S	150	TP:60	6	
Direito e Legislação do Turismo e da Hospitalidade / Law and Legislation of Tourism and Hospitality	TUR	S	100	TP:30	4	
Gestão Estratégica de Destinos Turísticos / Strategic Management of Tourist Destinations	TUR	S	125	TP:45	5	
Língua Estrangeira - Inglês II / Foreign Language English II (ou) Língua Estrangeira - Francês II / Foreign Language - French II	LING	S	100	TP:30	4	OPT
Tecnologias Digitais e Redes Sociais no Turismo / Digital Technologies and Social Networks in Tourism	INF	S	125	TP:45	5	
<b>(6 Items)</b>						

**Mapa III - - - 2.º Ano, 1.º Semestre / 2nd Year, 1st Semester****4.3.1.Ramo, opção, perfil, maior/menor ou outra (se aplicável):**

--

**4.3.1.Branch, option, profile, major/minor or other (if applicable):**

--

**4.3.2.Ano/semestre/trimestre curricular:***2.º Ano, 1.º Semestre / 2nd Year, 1st Semester***4.3.3 Plano de Estudos / Study plan**

Unidade Curricular / Curricular Unit	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Gestão de Recursos Humanos / Management of Human Resources	GES	S	125	TP:45	5	
Língua Estrangeira - Inglês III / Foreign Language English III (ou) Língua Estrangeira - Francês III / Foreign Language - French III	LING	S	100	TP:30	4	OPT
Gestão Logística e de Operações / Logistical and Operational Management	GES	S	125	TP:45	5	
Estatística / Statistics	EST	S	125	TP:45	5	
Gestão do Alojamento / Lodging Management	HOT	S	150	TP:60	6	
Gestão de Resorts de Hospitalidade /Hospitality Resorts Management	HOT	S	125	TP:45	5	

**(6 Items)**

**Mapa III - - - 2.º Ano, 2.º Semestre / 2nd Year, 2nd Semester****4.3.1.Ramo, opção, perfil, maior/menor ou outra (se aplicável):**

--

**4.3.1.Branch, option, profile, major/minor or other (if applicable):**

--

**4.3.2.Ano/semestre/trimestre curricular:***2.º Ano, 2.º Semestre / 2nd Year, 2nd Semester***4.3.3 Plano de Estudos / Study plan**

Unidade Curricular / Curricular Unit	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Gestão Estratégica para a Hospitalidade no Turismo / Strategic Management for Hospitality in Tourism	TUR	S	125	TP:45	5	
Técnicas de Liderança e Comunicação / Leadership and Communication Techniques	GES	S	100	TP:30	4	
Gestão de Eventos e Experiências de Lazer / Management of Events and Leisure Moments	TUR	S	100	TP:30	4	
Gestão de CRM e Business Intelligence / Management of CRM and Business	INF	S	100	TP:30	4	
Análise e Gestão Financeira / Financial Analysis and Management	GES	S	150	TP:60	6	
Estágio em Turismo I / Internship in Tourism I	TUR	S	175	E:75; OT:30	7	

**(6 Items)**

**Mapa III - - - 3.º Ano, 1.º Semestre / 3d Year, 1st Semester****4.3.1.Ramo, opção, perfil, maior/menor ou outra (se aplicável):**

--

**4.3.1.Branch, option, profile, major/minor or other (if applicable):**

--

**4.3.2.Ano/semestre/trimestre curricular:***3.º Ano, 1.º Semestre / 3d Year, 1st Semester***4.3.3 Plano de Estudos / Study plan**

Unidade Curricular / Curricular Unit	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Inovação and Design de Experiências no Turismo / Innovation and Tourism Design Experience	TUR	S	125	TP:45	5	
Gestão de Serviços Turísticos e de Hospitalidade de Luxo /Luxury Tourism and Hospitality Services Management	HOT	S	125	TP:45	5	
Inovação e Empreendedorismo no Turismo /Innovation and Entrepreneurship in Tourism	GES	S	125	TP:45	5	
Marketing Digital e Relacional / Digital and Relational Marketing	GES	S	125	TP:45	5	
Optativa / Option	OA	S	125	--	5	A escolher uma UC entre as indicadas anualmente pelos órgãos competentes
Seminários - Gestão do Turismo e da Hospitalidade / Seminars - Tourism and Hospitality Management	TUR	S	125	S:45	5	

**(6 Items)**

### Mapa III - -- - 3.º Ano, 2.º Semestre / 3d Year, 2nd Semester

#### 4.3.1.Ramo, opção, perfil, maior/menor ou outra (se aplicável):

--

#### 4.3.1.Branch, option, profile, major/minor or other (if applicable):

--

#### 4.3.2.Ano/semestre/trimestre curricular:

3.º Ano, 2.º Semestre / 3d Year, 2nd Semester

#### 4.3.3 Plano de Estudos / Study plan

Unidade Curricular / Curricular Unit	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
Concepção e Desenvolvimento de Produtos Turísticos e de Hospitalidade / Conception and Development of Tourism and Hospitality Products	TUR	S	125	TP:45	5	
Estágio em Turismo II / Internship in Tourism II	TUR	S	175	E:75; OT:30	7	
Gestão da Qualidade e da Sustentabilidade / Quality and Sustainability Management	GES	S	125	TP:45	5	
Guest Relations e Multiculturalidade / Guest Relations and Multiculturality	HOT	S	100	TP:30	4	
Plano de Negócios e Simulação Empresarial no Turismo / Business Plan and Entrepreneurial Simulation in Tourism	GES	S	150	TP:60	6	
Ética e Responsabilidade Social / Ethics and Social Responsibility	GES	S	75	T: 30	3	

**(6 Items)**

## 4.4. Unidades Curriculares

### Mapa IV - Economia do Turismo e da Hospitalidade

#### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Economia do Turismo e da Hospitalidade*

#### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Economy of Tourism and Hospitality*

#### 4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:

*TUR*

#### 4.4.1.3.Duração:

*Sementral / semiannual*

#### 4.4.1.4.Horas de trabalho:

*150*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:60*

**4.4.1.6.ECTS:**

6

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Eduardo Manuel Machado de Moraes Sarmiento Ferreira / 60 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Fornecer um conjunto de conhecimentos que lhes permitam a compreensão da realidade turística, mormente no ponto de vista económico e motivacional e a interpretação do turismo como atividade económica, suas características e relações com outras atividades bem como uma perceção clara do fenómeno turístico e dos seus efeitos. Compreender as estruturas de mercado e os mercados dos fatores produtivos do turismo*

*No final da UC, os estudantes devem demonstrar:*

*Capacidade para compreender o fenómeno turístico nos seus aspetos económicos e sociais e interpretar a integração do turismo na economia.*

*Capacidade de avaliar as consequências no funcionamento do sistema turístico resultante das mudanças que se operam no mundo e de compreensão o quadro conceptual de referência das estratégias das empresas, organizações e entidades responsáveis pelo desenvolvimento turístico.*

*Capacidades para compreender os fatores que influenciam o turismo permitindo a ação num contexto de concorrência global.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Provide a set of knowledge that will allow them to understand the tourist reality, mainly from an economic and motivational point of view and the interpretation of tourism as an economic activity, its characteristics and relations with other activities as well as a clear perception of the tourist phenomenon and its effects . Understanding market structures and markets for tourism's productive factors*

*At the end of the CU, students must demonstrate:*

*Ability to understand the tourist phenomenon in its economic and social aspects and interpret the integration of tourism in the economy.*

*Ability to assess the consequences on the functioning of the tourism system resulting from the changes that are taking place in the world and understanding the conceptual framework of the strategies of companies, organizations and entities responsible for tourism development.*

*Capabilities to understand the factors influencing tourism by allowing action in a context of global competition.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

*1. O Turismo no Mundo*

*Evolução do turismo e suas características*

*Perspectivas*

*O turismo na Economia Mundial*

*O turismo em Portugal*

*2. Motivações Turísticas*

*Teorias das Motivações*

*Importância do estudo das motivações*

*Perfis psicográficos*

*3. A Procura Turística*

*Noção e Formação*

*Elasticidades da Procura*

*Consumo turístico*

*Determinantes da procura global*

*4. A Oferta Turística*

*Caracterização*

*Classificações*

*Elasticidades da Oferta*

*Destínos*

*Produtos*

*5. Mercados e Empresas Turísticas*

*Conceitos de Mercado Turístico*

*Tipos de Estruturas de Mercado Turístico*

*Desequilíbrios*

*Capacidade de Carga*

*Questão dos preços*

*6. Mercados de Factores Produtivos no Turismo*

*Mercado de Trabalho, dos Recursos e de Capital no Turismo*

**4.4.5.Syllabus:**

*1. Tourism in the World*

*Evolution of tourism and its characteristics*

*Perspectives*  
*Tourism in the World Economy*  
*Tourism in Portugal*  
**2. Tourist Motivations**  
*Theories of Motivation*  
*Importance of motivational study*  
*Psychographic Profiles*  
**3. The Tourist Search**  
*Notion and Training*  
*Search Elasticities*  
*Tourist consumption*  
*Determinants of global demand*  
**4. The Tourist Offer**  
*Description*  
*Ratings*  
*Supply Elasticities*  
*Travel Guide*  
*Products*  
**5. Markets and Tourism Companies**  
*Tourist Market Concepts*  
*Types of Tourist Market Structures*  
*Imbalances*  
*Battery capacity*  
*Price issue*  
**6. Markets of Productive Factors in Tourism**  
*Labor Market, Resources and Capital in Tourism*

**4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Os conteúdos programáticos contidos no capítulo "Turismo no Mundo" e as "Motivações Turísticas" são coerentes com os objectivos 1 e 3.*

*Os capítulos "A Procura Turística" e "A Oferta Turística" são coerentes com o objectivo 2.*

*O capítulo "Mercados e Empresas Turísticas" é coerente com o objectivo 4.*

*Os capítulos "Mercados e Empresas Turísticas" e "Mercados de Factores Produtivos no Turismo" são coerentes com o objectivo 5.*

**4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The program contents contained in the chapter "Tourism in the World" and "Tourist Motivations" are consistent with objectives 1 and 3.*

*The chapters "The Tourist Search" and "The Tourist Offer" are consistent with objective 2.*

*The chapter "Markets and Tourism Enterprises" is consistent with objective 4.*

*The chapters "Markets and Tourism Enterprises" and "Markets for Productive Factors in Tourism" are consistent with objective 5.*

**4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*A. Metodologias de ensino:*

*Metodologia expositiva: explicar aos alunos os diversos aspectos da economia do turismo, fornecendo conhecimentos e interessá-los para a análise das questões do turismo.*

*Métodos activos: exemplo prático, estudo de caso, resolução de exercícios, recurso interactivos online.*

*B. Metodologias de avaliação:*

*Princípio Base:*

*Avaliação Contínua*

*Elementos de avaliação e ponderação:*

*Assiduidade, Atitude, Empenho e Resultados em Aula: 20%;*

*Duas Provas de Aferição de Conhecimentos (escritas): 40% cada;*

**4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):**

*A. Teaching methodologies:*

*Expository methodology: explain to students the various aspects of the tourism economy, providing knowledge and interest for the analysis of tourism issues.*

*Active methods: practical example, case study, exercise resolution, interactive online resource. B. Evaluation methodologies:*

*Base Principle:*

*Continuous evaluation*

*Elements of evaluation and weighting:*

*Attitude, Attitude, Commitment and Results in classroom: 20%;*

*Two tests of knowledge (written): 40% each;*

**4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*A metodologia activa torna mais eficaz aprendizagem, devendo ser pré-enquadradas, conceptual e metodologicamente.*

*A assumpção de papéis activos, através da discussão de temas e análise de exercícios em sala, vai capacitar o desempenho profissional individual (e colectivo) futuro. Permite potenciar competências individuais de apresentação, de respeito e de rigor conceptual na abordagem às temáticas da UC.*

*Os testes reforçam as competências de análise e resolução de problemas e favorece o treino da comunicação escrita, vertentes necessárias à assumpção de responsabilidades profissionais e à liderança.*

*A resolução de exercícios em sala, favorece o progresso das capacidades de uma abordagem prática às temáticas desenvolvidas e reforço de uma atitude crítica e da comunicação escrita.*

*A dinâmica, assim gerada desenvolve as competências dos discentes, reforçando, em contexto profissional, a articulação entre os conceitos teórico-práticos da economia e da economia do turismo.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The active methodology makes learning more effective, having to be pre-framed, conceptually and methodologically. Assuming active roles, through discussion of themes and analysis of exercises in the classroom, will enable future individual (and collective) professional performance. It allows to boost individual competences of presentation, respect and conceptual rigor in approach to UC topics.*

*The tests reinforce the skills of analysis and problem solving and favors the training of written communication, aspects necessary for the assumption of professional responsibilities and leadership.*

*The resolution of exercises in the classroom, favors the progress of the skills of a practical approach to the developed topics and reinforcement of a critical attitude and written communication.*

*The dynamics, thus generated, develop the students' skills, reinforcing, in a professional context, the articulation between the theoretical-practical concepts of the economy and the tourism economy.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*BERMUDEZ, Isabel Vazquez (2009) Introducción a la Economía en el Sector Turístico. Madrid: Editorial Síntesis.*

*COOPER Chris, Flechter John, Wanhill Stephen, Gilbert Davis, Shepherd Rebeca (2001). Tourism Principles and Practice. Brasil: Artmed.*

*CUNHA, Licínio (2013). Economia e Política do Turismo. Lisboa: Lidel.*

*CUNHA, Licínio (2012). O Turismo em Portugal: Sucessos e Insucessos. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.*

*MORCILLO, Francisco Mochón (2010). Economía y Turismo, Madrid: McGraw-Hill.*

*STABLER J. Mike, Papatheodorou and Sinclair M Thea (2010). The Economics of Tourism. New York: Routledge.*

*STABLER, Mike J.; Papatheodorou, Andreas; Sinclair, M. Thea (2010). The Economics of Tourism. New York: Routledge.*

*TRIBE, John (2011). The Economics of Leisure and Tourism. Oxford: Elsevier.*

*VANHOVE, N. (2018). The Economics of Tourism Destinations: Theory and Practice. USA: Routledge.*

### Mapa IV - Gestão de Marketing e Serviços da Hospitalidade

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Gestão de Marketing e Serviços da Hospitalidade*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Management of Marketing and Hospitality Services*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*TUR*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*150*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*TP:60*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*6*

#### 4.4.1.7. Observações:

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7. Observations:

*<no answer>*

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Nuno Silva Gustavo / 60 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Preparar os alunos para situações práticas futuras na elaboração de estudos e projectos na área do Marketing e Serviços da hospitalidade.*

*No final da UC, os estudantes devem:*

*Saber definir objectivos, estratégias e políticas comerciais*

*Conhecer teorias e conceitos em Marketing e serviços da Hospitalidade;*

*Conhecer ferramentas e aplicações básicas, tais como estudos de mercado, criação de produtos turísticos, determinação de preços, comunicação e distribuição;*

*Aplicar teorias e conceitos sobre a oferta e procura a diferentes tipos de empresas, destinos e mercados turísticos;*

*Elaborar planos de Marketing de empresas e destinos turísticos;*

*Gerir espaços e destinos turísticos;*

*Conhecer as variáveis que influenciam o posicionamento e a imagem de um destino;*

*Conhecer princípios básicos de gestão de destinos;  
Seleccionar as actividades de promoção e desenvolvimento de um destino turístico.*

#### **4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Prepare students for future practical situations in the preparation of studies and projects in the area of Marketing and Hospitality Services.*

*At the end of UC, students should:*

*Define commercial objectives, strategies and policies*

*Know theories and concepts in Marketing and Hospitality services;*

*Know basic tools and applications, such as market studies, creation of tourism products, pricing, communication and distribution;*

*Apply theories and concepts on supply and demand to different types of companies, destinations and tourist markets,*

*Elaborate marketing plans of companies and tourist destinations.*

*Manage tourist spaces and destinations*

*Know the variables that influence the positioning and the image of a destination;*

*Know basic principles of destination management;*

*Select the promotion and development activities of a tourist destination*

#### **4.4.5. Conteúdos programáticos:**

*Introdução ao Marketing*

*Conceitos básicos*

*Evolução do conceito de Marketing / Marketing turístico*

*Posição e atribuições do departamento de Marketing*

*Análise da envolvente: modelos PEST e SCEPTICAL*

*Marketing de serviços, Marketing turístico e Marketing hoteleiro Conceito de mercado*

*Mercado da procura*

*Avaliação da procura*

*Segmentação de mercado*

*Variáveis do Marketing-mix*

*Produto*

*Preço*

*Distribuição*

*Comunicação*

*Extensão do Marketing-mix tradicional*

*Estratégia de Marketing*

*Conceptualização*

*Elaboração da estratégia de Marketing*

*Opções estratégicas de Marketing*

*Formulação e avaliação do Marketing-mix*

*O planeamento e controlo do Marketing*

*Planeamento das actividades de Marketing*

*Controlo de Marketing*

*Especificidades do Marketing de destinos*

*Marketing no sector turístico em Portugal*

*Estratégias do sector público*

*Estratégias do sector privado*

#### **4.4.5. Syllabus:**

*Introduction to Marketing Basic concepts.*

*Evolution of the concept of Marketing/Tourism Marketing*

*Position and tasks of Marketing department Analysis of the environment: PEST and SCEPTICAL models service Marketing, Tourism*

*Marketing and hospitality Marketing*

*Tourist market*

*Concept of tourist market*

*Market demand market*

*Demand assessment*

*Market segmentation*

*Marketing-mix variables*

*Product*

*Price*

*Distribution*

*Communication*

*Extension of traditional Marketing-mix*

*Marketing strategy*

*Conceptualization*

*Marketing strategy*

*Marketing strategic options*

*Formulation and evaluation of Marketing-mix*

*The planning and control of Marketing*

*Planning of Marketing activities*

*Marketing control*

*Destinations Marketing specifics*

*Marketing in the tourism sector in Portugal*

*Public sector strategies • Private sector strategies*

#### **4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Considerando que o principal objetivo da UC consiste em preparar os alunos para a elaboração de estudos e projectos, o conteúdo programático pretende permitir reconhecer e identificar o papel do marketing enquanto técnica de gestão capaz de promover a competitividade das organizações; compreender a importância que o marketing assume no âmbito do sector turístico; contextualizar a dinâmica dos mercados no âmbito específico das empresas turísticas; enunciar objectivos e critérios de segmentação dos mercados; identificar as variáveis do marketing-mix e proceder à sua análise de acordo com os objectivos definidos pela própria organização; identificar os princípios subjacentes à realização de um plano estratégico de marketing; identificar os objetivos do*

*planeamento de marketing e contextualizar as principais etapas em termos de metodologia; reconhecer as várias políticas de promoção turística encetadas por alguns dos organismos públicos e privados com competências nesta matéria*

**4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*Whereas the main objective of the course is to prepare students for the preparation of studies and projects in the field of tourism Marketing, the unit course is developed in order to allow to recognize and identify the role of marketing as a management technique able to promote the competitiveness of organizations; understand the importance that marketing takes on the tourist sector; contextualize the dynamics of the markets under the tourist companies; spell out objectives and criteria for segmentation of markets; identify the variables of marketing-mix and its analysis in accordance with the goals set by the organization; identify the principles underlying the creation of a strategic marketing plan; identify the objectives of marketing planning and contextualize the main stages in terms of methodology; recognize the various tourism promotion policies pursued by some of government agencies and private bodies with skills in this field.*

**4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*Método expositivo, interrogativo e activo.*

*A experiência de ensino basear-se-á em exemplos do mundo real e uma selecção de casos de estudo. Estes casos dão uma visão geral de tópicos relacionados com várias indústrias e a sua procura em termos de marketing.*

*Metodologia de avaliação: a) Avaliação Contínua:*

*Elementos de Avaliação: Assiduidade - 5% Trabalho 30 % Teste de Avaliação Global 65 %*

**4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):**

*Teaching methodology: expository method, and active questioning.*

*The learning experience will be enhanced by real-world examples and a selection of case studies. These cases give a broad overview of topics related to various industries and their demands in terms of marketing.*

*Evaluation methodology:*

*a) Continuous assessment: Evaluation Elements Date/Time Attendance Weight Attendance - 5% Work 30 % Global Evaluation Test 65 %*

**4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Tendo em atenção que os objectivos da UC centram-se na preparação para a elaboração de estudos e projectos na área do Marketing Turístico, uma metodologia de ensino baseada na transmissão, interrogação e no saber-fazer parece-se coadunar com as competências a atingir por parte dos estudantes*

**4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*Bearing in mind that the objectives of the UC Center in preparation for the elaboration of studies and projects in the field of Tourism Marketing, a teaching methodology based on transmission, mark and know-how appears to be consistent with the skills to be achieved by the students.*

**4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*CHERNEV, A. (2018). Strategic Marketing Management. USA: Cerebellum Press.*

*HOLLOWAY, J. C., ROBINSON, C. (1995). Marketing for Tourism. Harlow: Longman, Harlow.*

*HSU, C., POWERS, T. (2001). Marketing Hospitality. New York: John Wiley & Sons.*

*HUDSON, S.; HUDSON, L. (2017). Marketing for Tourism, Hospitality & Events: a Global & Digital Approach. USA: Sage.*

*KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2001). Principles of marketing. New Jersey: Prentice-Hall.*

*KOTLER, P., BOWEN, J., MAKENS, J., (1999). Marketing for Hospitality and Tourism. USA: Prentice Hall.*

*LOVELOCK, C.; Paterson, P.; Wirtz, J. (2011). Services Marketing. Australia: Pearson Australia.*

**Mapa IV - Introdução aos Negócios Turísticos e da Hospitalidade**

**4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Introdução aos Negócios Turísticos e da Hospitalidade*

**4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Introduction to Touristic and Hospitality Businesses*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*TUR*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6.ECTS:**

*5*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7.Observations:

<no answer>

#### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

Sérgio Augusto Furtado Marques Borges / 45 H

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

<sem resposta>

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

- I. Conhecer e caracterizar os protagonistas negócios turísticos, identificando a sua relevância e funções no contexto seu sistema e projetando a sua evolução e a incidência, nomeadamente face às novas tecnologias.
- II. Analisar as relações comerciais, operativas e contratuais dos diferentes protagonistas dos negócios turísticos.
- III. Proceder a operações básicas de comercialização de serviços turísticos.

#### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

- I. To know and characterize the protagonists of tourism businesses, identifying their relevance and functions in the context of their system and projecting their evolution and incidence, especially in relation to new technologies.
- II. To analyze the commercial, operative and contractual relations of the different protagonists of the tourist businesses.
- III. To carry out basic operations of commercialization of tourist services

#### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

1. O sistema turístico na ótica da gestão dos negócios turísticos: Protagonistas; Dimensões do sistema; Relações comerciais fundamentais.
2. A distribuição turística: Conceito; Agências de viagens.
3. O alojamento como componente do produto turístico: Estabelecimentos de alojamento; Classificações, características e modalidades de estadia; Relações entre empresas de alojamento e agências de viagens e operadores turísticos; Principais fornecedores de alojamento; Tipos de tarifas e condições de aplicação; Cadeias hoteleiras.
4. O transporte como componente do produto turístico: Transporte aéreo regular; Transporte terrestre; Transporte marítimo.
5. Outros serviços e informações turísticos.
6. A Comercialização de serviços turísticos. Noções e conceitos fundamentais; Procedimentos básicos informação, orçamentação e reserva.

#### 4.4.5.Syllabus:

1. The tourism system in the perspective of tourism business management: Protagonists; System dimensions; Corebusiness relationships.
2. The tourist distribution: Concept; Travel agencies.
3. Accommodation as a component of the tourism product: Accommodation establishments; Classifications, characteristics and modalities of stay; Relations between accommodation companies and travel agencies and tour operators; Major providers of accommodation; Types of tariffs and conditions of application; Hotel chains.
4. Transport as a component of the tourism product: Regular air transport; Ground transportation; Shipping.
5. Other tourist services and information.
6. The commercialization of tourist services. Basic notions and concepts; Basic information, budgeting and reservation procedures.

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Os conteúdos programáticos foram selecionados de forma a possibilitar uma aprendizagem contínua e gradual dos conhecimentos a adquirir nesta Unidade Curricular (UC). Tratando-se de uma UC introdutória, foi analisado o enquadramento teórico e científico das restantes UC do ciclo de estudos de forma a relacionar conteúdos programáticos. Desta forma, espera-se que a aprendizagem dos conteúdos propostos para esta UC permita a sustentação de objetivos de aprendizagem definidos para outros conteúdos do ciclo de estudos.

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

The program contents were selected so as to enable a continuous and gradual learning of the knowledge to be acquired in this Curricular Unit (UC). In an introductory UC, the theoretical and scientific framework of the remaining UC of the cycle of studies was analyzed in order to In this way, it is expected that the learning of the contents proposed for this UC will allow the support of learning objectives defined for other contents of the study cycle.

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Método expositivo, interrogativo e activo.

Metodologia de avaliação:

a) Avaliação Contínua:

Elementos de Avaliação Assiduidade - 10% Trabalho 40 % Teste de Avaliação Global 50 %

b) Avaliação Sumativa: Exame final.

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

Teaching methodology: expository Method, and active questioning.

Evaluation methodology:

a) Continuous assessment: Evaluation Elements Date/Time Attendance Weight Attendance - 10% Work 40 % Global

Evaluation Test 50 %

b) Summative Evaluation: Final exam

#### 4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

A componente expositiva das aulas constitui o modo principal de passagem do conhecimento para os estudantes. Para a sua consolidação, é fundamental que ele seja rapidamente aplicado a situações concretas. Isso é feito logo na própria aula, onde os estudantes discutem casos práticos e situações concretas para melhor absorção das matérias expostas.

O método de avaliação reconhece estes princípios, pois assenta na realização de trabalho de análise e de desenvolvimento o que ajuda os alunos a acompanharem e solidificarem a matéria.

#### 4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The expository component of the classes is the main way of passing the knowledge to the students. For its consolidation, it is essential that it be applied quickly to concrete situations. This is done right in the classroom itself, where students discuss practical cases and concrete situations to better absorb the exposed materials.*

*The evaluation method recognizes these principles, as it is based on analytical and development work, which helps students to follow and solidify the subject.*

#### 4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

ABRANJA, N.; Alcântara, A.; Braga, C.; Marques, A. & Nunes, R. (2012). *Gestão de Agências de Viagens e Turismo*. Lisboa: Lidel.

COSTA, R. (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira*. Lisboa: Lidel.

CUNHA, L. & Abrantes, A. (2014). *Introdução ao Turismo*. 5ª edição. Lisboa: Lidel.

DOMINGUES, C. (2013). *Prontuário Turístico*. Estoril: ESHTE.

GUSTAVO, N. (2012). *Modelos e Processos de Negócios Turísticos. Tendências num contexto em mudança*. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 17/18 (2), pp. 671-685.

GUSTAVO, N. (2014). *Do e-turismo ao i-turismo: tendências no marketing de serviços turísticos*. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 22/12 (2), pp. 161-171.

SOUSA, T., Costa, R. (2015). *Gestão Comercial Hoteleira*. Lisboa: Lidel.

UMBELINO, J. (Eds.). (2017). *Planeamento e Desenvolvimento Turístico*. Lisboa: Lidel.

### Mapa IV - Língua Estrangeira - Inglês I

#### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Língua Estrangeira - Inglês I*

#### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Foreign Language - English I*

#### 4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:

*LING*

#### 4.4.1.3.Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4.Horas de trabalho:

*100*

#### 4.4.1.5.Horas de contacto:

*TP:30*

#### 4.4.1.6.ECTS:

*4*

#### 4.4.1.7.Observações:

*Mediante resultado de teste a realizar na semana de acolhimento o estudante será integrado na UC de Francês ou Inglês.*

*Para o 1º ciclo de funcionamento do curso, opta-se pela introdução de língua inglesa ou francesa considerando, entre outros, os seguintes fatores: i) o nível de uso destas línguas no mundo e no mercado turístico do Algarve, ii) o ISMAT oferece a possibilidade de frequência de língua espanhola nas próprias instalações através de cursos certificados pela Universidade de Salamanca, frequência do curso de língua árabe e conta com protocolos com escolas profissionais de línguas que oferecem condições vantajosas aos estudantes para frequência de língua alemã*

*No âmbito do processo de autoavaliação do CE, confirmar-se-á a continuidade de oferta das línguas estrangeiras Inglês ou Francês ou proceder-se-á à oferta de outras línguas mediante apreciação e aprovação dos órgãos pedagógicos e científicos do ISMAT*

#### 4.4.1.7.Observations:

*By means of test result to be carried out in the week of reception the student will be integrated in CU of French or English.*

*At this stage it is decided by the English or French language that: i) the level of use of these languages in the world and in the tourist market of the Algarve ii) ISMAT offers the possibility of attending the Spanish language through courses certified by Univ. Salamanca and attending the course of Arabic language, and has protocols that offer advantageous conditions for attendance of German or others*

#### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Paula Alexandra Mandim Freire / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

*O programa de Inglês I visa rever e ampliar os conhecimentos dos estudantes no que diz respeito à língua inglesa, nomeadamente através da aquisição de vocabulário, linguagem funcional e estruturas gramaticais, centrando-se nas várias competências linguísticas, preparando-os para comunicar eficazmente em situações relacionadas com a sua vida profissional no âmbito do Turismo*

e da Hospitalidade. Os alunos que concluírem Inglês I deverão ter adquirido a leitura, audição, fala e escrita ao nível A2 em CEFR (Quadro Europeu Comum de Referência para a Aprendizagem das Línguas) .

#### 4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*The English I program aims to review and broaden students' knowledge of English, through the acquisition of vocabulary, functional language and grammatical structures, focusing on the various language skills, preparing them to communicate effectively in situations related to their professional life in the field of Tourism and Hospitality. Students who complete English I should have acquired reading, listening, speaking and writing at A2 level in CEFR (Common European Framework of Reference for Language Learning).*

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

*Temas:*

*O que é o turismo e hospitalidade?*

*Destinos mundiais*

*Operadores turísticos*

*Motivações turísticas*

*Agências de viagens*

*Transportes e turismo*

*Alojamento*

*Marketing e promoção*

*A indústria aérea*

*Férias diferentes*

*Reservas e vendas*

*Partidas de aeroportos*

*Carreiras nas áreas de turismo, viagens e hospitalidade (Parte 1)*

*Gramática:*

*Presente Simples*

*Presente Contínuo*

*Present e Past Perfect*

*Passado Simples*

*Preposições de tempo*

*Pedidos: Can / Could / Would*

*Verbos modais*

*Palavras contáveis e incontáveis*

*If clauses*

*Comparativos e superlativos*

#### 4.4.5. Syllabus:

*Themes:*

*What is tourism and hospitality?*

*World destinations*

*Tour Operators*

*Tourist motivations*

*Travel Agencies*

*Transport and tourism*

*Accommodation*

*Marketing and Promotion*

*The airline industry*

*Different holidays*

*Reservations and sales*

*Airport departures*

*Careers in the areas of tourism, travel and hospitality (Part 1)*

*Grammar:*

*Simple present*

*Present continuous*

*Present and Perfect Past*

*Simple past*

*Prepositions of time*

*Requests: Can / Could / Would*

*Modal verbs*

*Countable and uncountable words*

*If clauses*

*Comparative and superlative*

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*O programa apresentado foi concebido para proporcionar aos estudantes uma visão dos temas inerentes à unidade curricular. Vai procurar aprofundar temas actuais, enquadrados num inglês geral e específico, de modo a que os estudantes sejam capazes de desenvolver as competências de comunicação necessárias ao longo do curso e da sua carreira profissional, usando o vocabulário apropriado, a linguagem funcional e as estruturas relacionadas em diferentes contextos.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The syllabus presented is designed to provide students with the knowledge of the themes concerning the curricular unit. It will seek to deepen current issues framed within general and specific English, so that students will be able to develop their communication skills, which they will use throughout college and their professional careers, using the appropriate vocabulary, functional language, and related structures in different contexts.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Será implementada uma abordagem comunicativa, com ênfase na precisão e fluência no inglês falado e escrito. A língua inglesa e as competências linguísticas a desenvolver serão introduzidas através de diversas tarefas de leitura e audição, utilizando fontes*

autênticas: livros, revistas, folhetos, CDs, DVDs, etc. As seguintes actividades (entre outras) serão consideradas: "brainstorming", descrição de imagens, compreensão da leitura, compreensão de exercícios de audição, pesquisa de informação específica, fichas de trabalho, promoção de diálogo e debate de ideias, etc. Os estudantes terão duas opções no que diz respeito à sua avaliação: - Avaliação contínua: actividades orais e escritas durante as aulas (30%) + trabalho de pesquisa e respectiva apresentação (30%) + teste escrito (40%); - Avaliação final: exame escrito (60%) + exame oral (40%) .

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

A communicative approach with the emphasis on accuracy and fluency in written and spoken English will be implemented. Language and skills will be introduced through a range of reading and listening tasks, using authentic sources: books, magazines, brochures, CDs, DVDs, etc. The following activities (among others) will be considered: brainstorming, describing pictures, reading comprehension, listening comprehension, skimming and understanding gist, scanning for specific information, worksheets, eliciting dialogues, discussing ideas, etc. Students will have two options as far as their assessment is concerned: - Continuous assessment: Oral and written activities during the lessons (30%) + Research assignment and Presentation (30%) + Written Test (40%); - Final assessment (100%): Written exam (60%) + Oral exam (40%).

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

As metodologias adoptadas nesta unidade curricular centram-se numa abordagem comunicativa, com ênfase na precisão e fluência no inglês falado e escrito. Centram-se igualmente na síntese e reflexão dos conteúdos essenciais elencados no programa, juntamente com um desempenho prático promovido nas actividades das aulas e nos trabalhos de pesquisa, permitindo que os estudantes apliquem os conteúdos de forma eficaz e em total conformidade com os objectivos, compreendendo esses mesmos conteúdos e tendo uma perspectiva crítica sobre eles.

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

The methodologies adopted in this curricular unit are focused on a communicative approach with the emphasis on accuracy and fluency in written and spoken English. They are also focused on the synthesis and reflection of the essential contents listed in the syllabus, along with the practical performance embodied in class activities and research assignments, allowing students to effectively apply the contents and in full compliance with the objectives, understanding these same contents and having a critical perspective on them.

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Manuais / Text Books: Strutt, Peter. *English for International Tourism – Intermediate Students' Book (Units 1-4)* Longman, 2003. Walker, Robin & Harding, Keith. *Oxford English for Careers: Tourism 1: Student's Book (Units 1-4)*: OUP Oxford, 2006. Carreiras na área do turismo / Careers in Tourism: Ferguson (Ed.). *Travel and Tourism, (What Can I Do Now?) (2nd Edition)*, Ferguson Publishing Company, 2010. Burns, Jennifer & McInerney, Joseph. *Career Opportunities in Travel and Hospitality: Checkmark Books*, 2010. Vocabulário / Vocabulary: McCarthy, Michael & O'Dell, Felicity. *English Vocabulary In Use – Intermediate: Cambridge University Press*, 1999. McAdam, Katy et al. *Dictionary of Leisure, Travel and Tourism (3rd edition)*: Bloomsbury Publishing, 2006. Jafari, Jafar (Ed.). *Encyclopedia of Tourism: Routledge*, 2000. Articles from specialized publications.

### Mapa IV - Metodologias de Investigação Científica em Turismo

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Metodologias de Investigação Científica em Turismo*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Methodologies of Scientific Research in Tourism*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*TUR*

#### 4.4.1.3. Duração:

*100*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*TP:30*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*4*

#### 4.4.1.7. Observações:

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7. Observations:

*<no answer>*

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Orlando Manuel Fonseca Pereira / 30 H*

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

<sem resposta>

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

1. Identificar o Turismo como área de investigação e de intervenção;
2. Demonstrar capacidade ética;
4. Aplicar as normas APA;
5. Demonstrar capacidade de pesquisa;
6. Conhecer as diferentes etapas do processo de investigação e aplica-las de forma estruturada e organizada num relatório de iniciação à investigação;
7. Reconhecer os métodos qualitativos, quantitativos e misto de recolha e análise de dados;
8. Demonstrar capacidade de planificação e elaboração de projetos de investigação;
9. Demonstrar capacidade de reflexão sobre a análise de dados;

#### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

1. Identify tourism as an area of research and intervention;
2. Demonstrate ethical capacity;
4. Apply APA standards;
5. Demonstrate research capability;
6. Know the different stages of the research process and apply them in a structured and organized way in a research initiation report;
7. Recognize the qualitative, quantitative and mixed methods of data collection and analysis;
8. Demonstrate ability to plan and design research projects;
9. Demonstrate ability to reflect on data analysis;

#### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

1. Abordagem à Investigação em Turismo: áreas de investigação e grupos de investigação
2. Questões éticas da investigação
3. Normas de citação e descrição bibliográfica APA: uso correto de referências bibliográficas
4. A pesquisa da literatura temática: o estado da arte e uso de bases de dados
5. O Enquadramento teórico de fundamentação ao trabalho de investigação
6. As diferentes etapas da investigação:
  - 6.1. O modelo e estrutura de um projeto de investigação
  - 6.2. Os diferentes de métodos de investigação
  - 6.3. Definição da problemática de partida;
  - 6.4. Descrição da amostra
  - 6.5. Objetivos/hipóteses de investigação
  - 6.6. Escolha do método de recolha e de análise de dados
  - 6.7. Métodos qualitativos, quantitativos e mistos
  - 6.8. Técnicas e instrumentos de recolha de dados
  - 6.9. Análise de dados e meios auxiliares de análise quantitativa e qualitativa
9. Escrita científica: análise reflexiva de um paper

#### 4.4.5.Syllabus:

1. Approach to Tourism Research: areas of research and research groups
2. Ethical research issues
3. Citation standards and bibliographic description APA: correct use of bibliographic references
4. The research of the thematic literature: the state of the art and use of databases
5. The Theoretical background to the research work
6. The different stages of research:
  - 6.1. The model and structure of a research project
  - 6.2. Different methods of investigation
  - 6.3. Definition of the problem of departure;
  - 6.4. Sample description
  - 6.5. Objectives / research hypotheses
  - 6.6. Choice of method of data collection and analysis
  - 6.7. Qualitative, quantitative and mixed methods
  - 6.8. Data collection techniques and tools
  - 6.9. Data analysis and ancillary means of quantitative and qualitative analysis
9. Scientific writing: reflective analysis of a paper

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

A abordagem à Investigação em Turismo, áreas de investigação e grupos de investigação, permite identificar o Turismo como área de investigação e de intervenção. Da mesma forma, o conhecimento das normas de citação e descrição bibliográfica APA: uso correto de referências bibliográficas possibilitará ao estudante aplicá-las no âmbito dos trabalhos de investigação. A pesquisa da literatura temática, o conhecimento do estado da arte e uso de bases de dados permitirão ao estudante demonstrar capacidade ética de pesquisa que e capacidade de enquadramento teórico. Conhecer as diferentes etapas da investigação permite aplicá-las de forma estruturada e organizada num relatório de iniciação à investigação e reconhecer os métodos qualitativos, quantitativos e misto de recolha e análise de dados, bem como demonstrar capacidade de planificação e elaboração de projetos de investigação A análise da escrita científica: análise reflexiva de um paper o estudante demonstrará capacidade de reflexão.

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

The approach to Research in Tourism, research areas and research groups allows us to identify Tourism as an area of research and intervention. Likewise, knowledge of the citation standards and bibliographic description APA: correct use of bibliographical references will enable the student to apply them in the scope of research. The research of thematic literature, the knowledge of the state of the art and the use of databases will allow the student to demonstrate an ethical capacity for research that is capable of theoretical framework. Knowing the different stages of the research allows to apply them in a structured and organized way in a report

of initiation to the investigation and to recognize the qualitative, quantitative and mixed methods of collection and analysis of data, as well as to demonstrate capacity of planning and elaboration of research projects A analysis of scientific writing: reflective analysis of a paper the student will demonstrate capacity for reflection.

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Metodologia expositiva e recurso a métodos activos: exemplo prático, estudo de caso, resolução de exercícios, recurso interactivos online.*

*B. Metodologias de avaliação:*

*Princípio Base:*

*Avaliação Contínua*

*Elementos de avaliação e ponderação:*

*Assiduidade, Atitude, Empenho e Resultados em Aula: 20%;*

*1 Prova de Aferição de Conhecimentos (escrita): 40% cada;*

*Projeto individual: 40%*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*Expository methodology and use of active methods: practical example, case study, exercise resolution, online interactive resource.*

*B. Evaluation methodologies:*

*Base Principle:*

*Continuous evaluation*

*Elements of evaluation and weighting:*

*Attitude, Attitude, Performance and Results in Classroom: 20%;*

*1 Proof of Assessment of Knowledge (written): 40% each;*

*Individual project: 40%*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Nas aulas expositivas será concretizada a identificação do Turismo como área de investigação e de intervenção e o conhecimento ético que permitirá a demonstração de capacidade ética. No âmbito das aulas expositivas o estudante terá oportunidade de conhecer as diferentes etapas do processo de investigação como sejam: Abordagem à Investigação em Turismo: áreas de investigação e grupos de investigação; Questões éticas da investigação; Normas de citação e descrição bibliográfica APA: uso correto de referências bibliográficas; A pesquisa da literatura temática: o estado da arte e uso de bases de dados; O Enquadramento teórico de fundamentação ao trabalho de investigação; As diferentes etapas da investigação; O modelo e estrutura de um projeto de investigação; Os diferentes métodos de investigação. O projeto individual permitirá concretizar a definição da problemática de partida; Descrição da amostra; Objetivos/hipóteses de investigação; Escolha do método de recolha e de análise de dados.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*In the lectures will be the identification of Tourism as an area of research and intervention and the ethical knowledge that will allow the demonstration of ethical capacity. In the course of the lectures the student will have the opportunity to know the different stages of the research process such as: Approach to Research in Tourism: research areas and research groups; Ethical research issues; Citation standards and bibliographic description APA: correct use of bibliographic references; The research of the thematic literature: the state of the art and use of databases; Theoretical framework of foundation for research work; The different stages of the investigation; The model and structure of a research project; Different methods of investigation. The individual project will make it possible to define the starting problem; Description of the sample; Objectives / research hypotheses; Choice of method of data collection and analysis.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Bell, J. (1997). Como realizar um Projecto de Investigação: um guia para a pesquisa em ciências sociais e da*  
*Brunt, P.; Horner, S.; Semley, N. (2017). Research Methods in Tourism, Hospitality and Events Management. USA: Routledge.*  
*Educação. Lisboa: Gradiva.*

*Foddy, W. (1996). Como perguntar? Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários. Oeiras: Celta.*

*Lessard-Hébert, M., Goyette, G., & Boutin, G. (1994). Investigação qualitativa: Fundamentos e práticas.*

*Lisboa: Instituto Piaget*

*Moser, C.; Kalton, G. (2017). Survey Methods in Social Investigation. London: Routledge.*

*Severino, A. (2017). Metodologia do Trabalho Científico. Cortez Editora.*

*Silva, A. S. & Pinto, J. (1987). Metodologia das Ciências Sociais. Porto: Afrontamento.*

*Veal, A. J. (2017). Research methods for leisure and tourism: a practical guide. USA: Pearson.*

### Mapa IV - Tecnologia e Sistemas de Informação no Turismo

#### 4.4.1. Designação da unidade curricular:

*Tecnologia e Sistemas de Informação no Turismo*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Technology and Information Systems in Tourism*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*INF*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

125

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

TP:45

**4.4.1.6.ECTS:**

5

**4.4.1.7.Observações:**

*O desenvolvimento da unidade curricular conta com o apoio da Newhotels e da Oracle, na componente de sistemas de informação aplicados ao Turismo e Hotelaria.*

**4.4.1.7.Observations:**

*The development of the curricular unit is supported by Newhotels and Oracle, in the component of information systems applied to Tourism and Hospitality.*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Tiago Miguel Pereira Candeias / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*No final da unidade curricular o estudante deverá ser capaz de:*

- i. Explicar a influência das tecnologias de informação na sociedade, nas organizações, nas comunidades e a nível individual*
- ii. Conhecer os diferentes tipos de equipamentos e saber seleccioná-los de acordo com as necessidades*
- iii. Descrever as tendências e perspetivas de evolução das tecnologias de informação no contexto da licenciatura*
- iv. Analisar as vantagens da utilização das diferentes tecnologias de informação no contexto da licenciatura*
- v. Conhecer as aplicações das tecnologias de informação na resolução de problemas*
- vi. Compreender os aspetos sociais, éticos e legais da utilização das TI em diferentes contextos*
- vii. Utilizar as ferramentas de suporte ao trabalho a desenvolver no contexto da licenciatura.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*At the end of the course unit the student should be able to:*

- i. Explain the influence of information technologies in society, in organizations, in communities and at the individual level*
- ii. Know the different types of equipment and know how to select them according to the needs*
- iii. Describe the trends and perspectives of the evolution of information technologies in the context of the degree*
- iv. To analyze the advantages of the use of the different information technologies in the context of the degree*
- v. To know the applications of the technologies of information in the resolution of problems*
- saw. Understand the social, ethical and legal aspects of IT use in different contexts*
- vii. Use the tools to support the work to be developed in the context of the degree.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

- 1. As Tecnologias da Informação (TI) na sociedade da informação e conhecimento**
  - 1.1. *Perspetivas sobre os impactos das TI*
  - 1.2. *Alteração das estruturas organizacionais e hábitos*
  - 1.3. *A importância da informação*
  - 1.4. *As TI estão a realizar funções anteriormente desempenhadas por seres humanos*
- 2. Infraestruturas de TI**
  - 2.1. *Componentes da infraestrutura de hardware*
  - 2.2. *Plataformas de software*
  - 2.3. *Plataformas móveis*
  - 2.4. *Internet e redes de computadores*
- 3. Aspetos sociais, éticos e legais das TI**
- 4. Tecnologias emergentes e disruptivas**
- 5. Ferramentas de suporte ao trabalho no contexto da licenciatura**

**4.4.5.Syllabus:**

- 1. Information Technologies (IT) in the information and knowledge society**
  - 1.1. *Perspectives on the impacts of IT*
  - 1.2. *Changing organizational structures and habits*
  - 1.3. *The Importance of Information*
  - 1.4. *IT is performing functions previously performed by humans*
- 2. IT Infrastructures**
  - 2.1. *Hardware Infrastructure Components*
  - 2.2. *Software Platforms*
  - 2.3. *Mobile Platforms*
  - 2.4. *Internet and computer networks*
- 3. Social, ethical and legal aspects of IT**
- 4. Emerging and Disruptive Technologies**
- 5. Tools to support work in the context of the degree**

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*O obj. (i) é endereçado pelo ponto (1) do programa. O obj. (ii) é visado pelo ponto (2), uma vez que o aluno ficará a conhecer as características diferenciadoras dos diferentes tipos de infraestr. TI existentes. O obj. (vi) é assegurado por (3), uma vez que o aluno conseguirá identificar as implicações éticas e legais inerentes à utilização das TI em diferentes contextos. O ponto (4) contribuirá para a satisfação dos objs (iii), (iv) e (v), dado que o aluno conseguirá, numa 1ª. fase, reconhecer as tendências e perspetivas de evolução das TI. O aluno compreenderá ainda as vantagens da utilização dessas tecnologias em vários setores de atividade, identificando aplicações no endereçamento de problemas em vários domínios. Finalmente, o ponto (5) permitirá a concretização do obj. (vii) criando competências práticas através da realização de vários exercícios tipo e de um projeto prático que endereçará um problema organizacional no contexto da licenciatura.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The obj. (i) is addressed by point (1) of the program. The obj. (ii) is targeted by point (2), since the student will know the differentiating characteristics of the different types of infrastructures. Existing IT. The obj. (vi) is ensured by (3) since the student will be able to identify the ethical and legal implications inherent in the use of IT in different contexts. Point (4) will contribute to the satisfaction of objs (iii), (iv) and (v), since the student will, in a 1 st. phase, to recognize the trends and perspectives of IT evolution. The student will also understand the advantages of using these technologies in various sectors of activity, identifying applications in addressing problems in various domains. Finally, the point (5) will allow the obj. (vii) creating practical skills through the accomplishment of several type exercises and a practical project that will address an organizational problem in the context of the degree.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Utiliza-se o método expositivo-ativo para a lecionação dos conteúdos, complementado com o visionamento de vídeos e a análise e discussão de artigos e casos de estudo. Algumas aulas serão reservadas para apresentações de empresas visando os tópicos lecionados e, em particular, de soluções e aplicações de TI utilizadas no mercado. Nas aulas de natureza prática, utiliza-se uma metodologia de ensino-aprendizagem tutorial, assente em dois pilares: a) treino com exercícios práticos comuns; b) aplicação a trabalhos próprios. A avaliação será contínua e composta por vários instrumentos de avaliação. Todos os elementos de avaliação realizados em suporte informático terão de ser entregues ao docente através da ferramenta Moodle. Os Instrumentos serão: Realização de trabalhos de grupo em aula (25%); Realização individual de prova escrita final (25%); Assiduidade e presenças (20%); Realização de trabalho de grupo (10%); Avaliação individual da apresentação do trabalho de grupo (20%)*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*The expository-active method is used to teach the contents, complemented with video viewing and analysis and discussion of articles and case studies. Some classes will be reserved for presentations of companies aiming at the topics taught and, in particular, solutions and IT applications used in the market. In practical classes, a teaching-learning methodology is used, based on two pillars: a) training with common practical exercises; b) application to own works. The evaluation will be continuous and composed of several evaluation instruments.*

*All the evaluation elements realized in computer support will have to be delivered to the teacher through the tool Moodle.*

*The instruments will be: Performing group work in class (25%); Individual performance of final written test (25%); Attendance and attendance (20%); Realization of group work (10%); Individual evaluation of group work presentation (20%)*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*O método expositivo-ativo servirá para apresentar os principais conceitos. A utilização de questões-resposta nessas apresentações e a discussão em sala de aula serão utilizados para a interação frequente com os alunos, com vista a estimular o seu pensamento crítico, a capacidade de emitir opiniões sustentadas e de interiorizar os conceitos essenciais. A análise e discussão de artigos e casos de estudo visará estimular a discussão crítica e desenvolver a capacidade dos alunos de reconhecerem aplicações dos conceitos em situações concretas e reais. O visionamento de vídeos e as apresentações por parte de empresas serão utilizados para os alunos obterem conhecimentos complementares de alguns tópicos lecionados, assim como de soluções e aplicações utilizadas no mercado. A resolução de exercícios práticos será utilizada para verificar a capacidade dos alunos de aplicarem os conhecimentos obtidos em situações reais de contextos organizacionais.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The expository-active method will serve to present the main concepts. The use of answer-questions in these presentations and the discussion in the classroom will be used for frequent interaction with the students, in order to stimulate their critical thinking, the ability to express sustained opinions and to internalize the essential concepts. The analysis and discussion of articles and case studies will aim to stimulate critical discussion and develop students' ability to recognize applications of concepts in concrete and real situations. Video viewing and presentations by companies will be used for students to obtain complementary knowledge of some topics taught, as well as solutions and applications used in the market. The resolution of practical exercises will be used to verify the ability of students to apply the knowledge obtained in real situations from organizational contexts.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*LAUDON, K. e Laudon, E. (2016). Management Information Systems – Managing the Digital Firm. England: Pearson Edition Education Limited.*

*WILLIAMS, B. e Sawyer, S. C. (2015). Using Information Technology. USA: McGrawHill Higher Education.*

*MARQUES, P., Costa, N. (2013). Word 2013 fundamental, FCA.*

*JESUS, C. (2011). Exercícios de Word 2010 & 2007, FCA.*

*BENCKENDORFF, P. J., Sheldon, P.J., Fesenmaier, D.R. (2014). Tourism Information Technology. CABI Tourism.*

### Mapa IV - Auditoria

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Auditoria*

**4.4.1.1. Title of curricular unit:**

*Audit*

**4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:**

*GES*

**4.4.1.3. Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4. Horas de trabalho:**

*150*

**4.4.1.5. Horas de contacto:**

*TP:60*

**4.4.1.6. ECTS:**

*6*

**4.4.1.7. Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7. Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Ricardo Samuel Lisboa Pereira de Oliveira / 60 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Compreender o conceito de Auditoria e reconhecer o papel do Auditor como agente credibilizador da informação financeira. Entender a importância dos sistemas de controlo interno das empresas e apreender os princípios básicos que devem ser nos mesmos incorporados.*

*Dominar as diferentes fases que compõem uma auditoria e os procedimentos mais apropriados à obtenção da prova necessária à fundamentação da opinião do Auditor.*

*Reconhecer o alcance das diferentes modalidades de opinião estabelecidas nas normas de auditoria e estar em condições de preparar o apropriado relatório.*

**4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Understand the concept of Audit and recognize the role of the Auditor as a credible agent of financial information.*

*Understand the importance of companies' internal control systems and grasp the basic principles that should be incorporated into them.*

*Master the different phases that make up an audit and the most appropriate procedures to obtain the necessary proof to substantiate the opinion of the Auditor.*

*Recognize the scope of the different types of opinion set out in the audit standards and be able to prepare the appropriate report*

**4.4.5. Conteúdos programáticos:**

- Conceito de Auditoria e reconhecimento do papel do Auditor;*
- Normas de contabilidade e de auditoria nacionais e internacionais;*
- Risco e materialidade em auditoria: a fraude;*
- Sistemas de controlo interno;*
- Planeamento e documentação;*
- Obtenção da prova em auditoria;*
- Verificações substantivas por área das demonstrações financeiras;*
- Relatório de auditoria;*
- Enquadramento jurídico e ético da auditoria em Portugal.*

**4.4.5. Syllabus:**

- Concept of Audit and recognition of the Auditor's role;*
- National and international accounting and auditing standards;*
- Audit risk and materiality: fraud; - Internal control systems;*
- Planning and documentation; - Obtaining evidence in auditing;*
- Substantive verifications by area of financial statements;*
- Audit Report; - Legal and ethical framework of the audit in Portugal*

**4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Os conteúdos programáticos foram selecionados de forma a possibilitar uma aprendizagem contínua e gradual dos conhecimentos a adquirir nesta Unidade Curricular (UC), no sentido de se atingir os objetivos propostos. Foi analisado enquadramento teórico e*

científico das restantes UC do curso, por meio de reuniões com os restantes docentes do curso, de forma a relacionar conteúdos programáticos, consolidando desta forma a aprendizagem. Desta forma, espera-se que a aprendizagem dos conteúdos propostos seja gradual e sustentada em conhecimentos prévios e em competências pré-adquiridos por parte dos alunos.

Os conteúdos foram traçados como forma de apoio às restantes UC, possibilitando a utilização de ferramentas e técnicas sem a necessidade de bases precedentes relativas a dados relacionais e estruturação de dados.

#### **4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The syllabus contents were selected so as to enable a continuous and gradual learning of the knowledge to be acquired in this Curricular Unit (UC), in order to achieve the proposed objectives. The theoretical and scientific framework of the remaining UC of the course was analyzed through meetings with the other teachers of the course, in order to relate program content, thus consolidating learning. Thus, it is expected that the learning of the proposed content will be gradual and based on previous knowledge and pre-acquired skills on the part of the students. The contents were designed as a way of supporting the remaining UC, enabling the use of tools and techniques without the need for previous bases related to relational data and data structuring.*

#### **4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*Exposição teórico-prática acompanhada de exercícios práticos.*

*A avaliação contínua será feita com base: no referido trabalho de grupo (20%) e em dois testes formais com a ponderação de 40% cada um. A assiduidade e o nível de participação (aulas e trabalho de casa) poderá contribuir com o acréscimo de 1 ponto na nota final*

#### **4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):**

*Theoretical-practical exposition accompanied by practical exercises.*

*Continuous assessment will be based on the group work (20%) and two formal tests with a weighting of 40% each. Attendance and level of participation (classes and homework) may contribute with the addition of 1 point in the final grade*

#### **4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Dado que a unidade curricular possui um cariz teórico-prático é essencial conseguir ajustar os métodos utilizados, sejam eles expositivo, demonstrativo ou outro aos estudantes e adaptá-lo à realidade, de modo a que o estudante consiga demonstrar as competências inerentes à unidade curricular e alcançar os objetivos. Ao longo do semestre os estudantes vão tomando contacto com o programa da unidade curricular, realizando exercícios, sempre atendendo aos objetivos que essa mesma unidade persegue, para que a avaliação da aprendizagem esteja em consonância com esses mesmos objetivos, permitindo ao estudante o alcance das competências inicialmente propostas.*

#### **4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*Since the course has a theoretical-practical approach it is essential to be able to adjust the methods used, whether expository, demonstration or others to students and adapt it to reality, so that the student can demonstrate the necessary skills and achieve the unit's objectives. Throughout the semester students will have contact with the program of the course, carrying out theoretical and practical exercises, always meeting the objectives that are pursued, so that the learning assessment is in line with these objectives, allowing students the extent competences originally proposed.*

#### **4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*ALVES, J. (2015). Princípios e prática de auditoria e revisão de contas. Portugal: Sílabo.*

*Silva, A.; Cunha, E.; Mendes, J. (2016). Manual de Auditoria. Princípios Fundamentais. Portugal: Tribunal de Contas.*

### **Mapa IV - Direito e Legislação do Turismo e da Hospitalidade**

#### **4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Direito e Legislação do Turismo e da Hospitalidade*

#### **4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Law and Legislation of Tourism and Hospitality*

#### **4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*TUR*

#### **4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

#### **4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*100*

#### **4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:30*

#### **4.4.1.6.ECTS:**

*4*

#### **4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7.Observations:

<no answer>

#### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

Alberto José Lança de Sá e Melo / 30 H

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

<sem resposta>

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

*Objetivos da unidade curricular:*

- Apresentar os princípios gerais do direito;
- Identificar os elementos do conceito de direito;
- Analisar a estrutura do sistema jurídico;
- Identificar as fontes de direito;
- Caracterizar a relação jurídica;
- Apresentar, em termos gerais, o direito do turismo;
- Caracterizar o regime jurídico das principais atividades turísticas ou conexas;
- Identificar os principais instrumentos de apoio e financiamento da atividade turística disponíveis no país; - Proporcionar aos estudantes instrumentos do conhecimento, com vista ao desenvolvimento da sua capacidade profissional e da sua personalidade na relação com os outros, incentivando o seu espírito crítico.

*No final da unidade curricular os estudantes deverão ser capazes de:*

- Compreender as principais matérias jurídicas, nomeadamente os aspetos fundamentais, como a relação jurídica, a interpretação e aplicação das leis e o direito específico relacionado com atividades turísticas/hoteleiras

#### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*The objectives of the curricular unit are:*

- Present the general principles of law;
- Identify the elements of the concept of law;
- Analyze the structure of the legal system;
- Identify sources of law;
- Characterize the legal relationship;
- Presenting, in general terms, the tourism law;
- Characterize the legal regime of the main tourist activities or related;
- Identify the main instruments of support and funding of tourism available in the country;
- To provide students with instruments of knowledge, to develop your skills and your personality in relation to others, encouraging their critical thinking.

*At the end of the curricular unit students should be able to:*

- Understand the main legal matters, in particular the fundamental aspects such as the legal relationship, the interpretation and application of laws and rights related to specific tourist and hostels activities.

#### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

##### 1. Noções fundamentais de direito

- 1.1 O direito: noções preliminares
- 1.2 O direito e o estado
- 1.3 As fontes do direito
- 1.4 As divisões do direito
- 1.5 A relação jurídica: noções elementares
- 1.6 A norma jurídica
- 1.7 A interpretação da lei

##### 2. Legislação do turismo

- 2.1 Enquadramento normativo
  - 2.2 Bases das políticas públicas de turismo e instrumentos para a respetiva execução
  - 2.3 O regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos
  - 2.4 Regime jurídico dos estabelecimentos de restauração e bebidas
  - 2.5 Regime jurídico da atividade das agências de viagens e turismo
  - 2.6 Regime jurídico das empresas de animação turística e dos operadores marítimo-turísticos
- ##### 3. Os principais programas de financiamento e incentivo ao turismo

#### 4.4.5.Syllabus:

##### 1. Fundamental notions of law

- 1.1 The right: preliminary concepts
- 1.2 The law and the state
- 1.3 Sources of law
- 1.4 The divisions of the right
- 1.5 The legal relationship: elementary notions
- 1.6 The rule of law
- 1.7 The interpretation of the law

##### 2. Tourism legislation

- 2.1 Legislative background
  - 2.2 Basis of tourism policies and instruments for the respective execution
  - 2.3 The legal status of the installation, use and operation of tourism enterprises
  - 2.4 Legal status of catering establishments and Beverage
  - 2.5 Legal status of the activity of travel agencies and tourism
  - 2.6 Legal status of tourism companies and tour operators sea
- ##### 3. The main funding programs and incentive tourism

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Os conteúdos programáticos estão organizados de modo a transmitir os conhecimentos básicos de direito e a desenvolver a capacidade de investigação e de compreensão crítica, próprias de um estudante nesta área, pressupondo, nomeadamente, a capacidade de, com autonomia a) localizar, selecionar e recolher informações em textos jurídicos, bem como interpretar e ordenar a informação; b) relacionar o texto com o seu saber e experiência, refletindo sobre o conteúdo daquele; c) criativamente, detetar, identificar, formular, tratar e resolver os problemas. Pretende-se ainda que os estudantes dominem a legislação específica das atividades turística e o enquadramento de apoio financeiro à atividade disponível em Portugal e na Europa.

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

The syllabus is organized to impart basic knowledge of law and develop and ability to research and critical understanding, appropriate for a student of this subject, assuming, in particular, the capacity, that with autonomy the student will:

- trace, select and gather information in legal texts and as well as interpret and organize the information gathered ;
- relate the text with their knowledge and experience, reflecting on the its contents;
- creatively, detect, identify, formulate, process and solve problems.

It is intended that students master the specific legislation of tourist activities and framework of financial support available to the activity in Portugal and in Europe.

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Privilegia-se o método expositivo no tratamento dos conteúdos da unidade curricular, numa primeira abordagem. Procura-se recorrentemente a interação com os estudantes, através da pergunta-resposta, da análise de casos práticos, da leitura e interpretação de normativos legais com vista a uma aprendizagem significativa. A avaliação contínua será concretizada através de um trabalho de grupo (40%) e de um teste teórico (60%).

Os estudantes que não obtiverem aprovação ou não se submetam à avaliação contínua, são sujeitos à avaliação final concretizada através da realização de exame escrito (100%).

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

The lecture method is privileged, as a first approach in treating the curricular unit's contents. The interaction with students is done through the use of question-answer method; analysis of case studies; reading and interpretation of legal norms, having in mind a meaningful learning.

The continuous assessment will be achieved through one group work (40%) and a written test (60%).

Students who do not obtain approval or not subjected to continuous assessment are subject to final assessment achieved by conducting written examination (100%).

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Privilegia-se o método expositivo para atingir os objetivos relacionados com a aquisição dos conceitos básicos. Para atingir os objetivos orientados para as aprendizagens mais ricas (análise, síntese, aplicação), utilizam-se metodologias ativas, baseadas na interação com os estudantes, através da pergunta-resposta, da análise de casos práticos, da leitura e interpretação de normativos legais, com a finalidade de atingir os objetivos relacionados com as aprendizagens mais significativas. Também os recursos utilizados (quadro, textos distribuídos e vídeo projetor) são escolhidos para serem facilitadores dessa aprendizagem. Recorre-se à projeção dos conceitos elementares para uma melhor aquisição das matérias. Apresentam-se no início de cada aula os objetivos a atingir e as metodologias são direcionadas para esses objetivos.

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

: Focus will be placed on the lecture method to achieve objectives related to the acquisition of basic concepts. To achieve the objectives oriented learning richer (analysis, synthesis, application), we use active methods, based to interact with students through question and answer method, the analysis of case studies, reading and interpretation of legal norms having in mind a meaningful learning. Also the resources used (table, text and video projector distributed) are chosen to be learning facilitators. The elementary concepts of the subject are taught to facilitate their understanding. At the beginning of each lesson the main objectives are presented as the teaching methods are directed to these goals.

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Ascensão, J. (2011). *O Direito - Introdução e Teoria Geral*. Coimbra: Almedina.

*Código Civil Português (legislação)*.

Justo, A. (2012). *Introdução ao Estudo do Direito*. Coimbra: Coimbra Editora.

Quintas, P. (2011). *Legislação Turística Anotada*. Portugal: Almedina.

Varela, J. (2013). *Das Obrigações em geral, Vol. I*. Portugal: Almedina.

Carlos Torres (2011). *Direito do Turismo I: Agências de Viagens / Empreendimentos Turísticos, Portugal: ESHTe*.

Carlos Torres (2012). *Estabelecimentos de Restauração ou de Bebidas*. e-book.

Carlos Torres (2012). *Lei da Animação Turística*. e-book.

Carlos Torres (2009). *Manual do Curso de Direcção Hoteleira, Vol.I, Empreendimentos Turísticos, e-book*.

Carlos Torres (2001). *Turismo, Legislação Fundamental*. CTP.

### Mapa IV - Gestão Estratégica de Destinos Turísticos

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

Gestão Estratégica de Destinos Turísticos

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

Strategic Management of Tourist Destinations

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

TUR

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6.ECTS:**

*5*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Elsa Maria da Conceição Correia Gavinho / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*No final da UC, os alunos deverão ser capazes de: i) discutir os principais desafios da estruturação e gestão de um destino turístico; ii) compreender o impacto da gestão da procura turística na competitividade dos destinos; iii) apreender e pôr em prática modelos de cooperação e co-responsabilização entre actores estratégicos, no sentido da construção de uma identidade territorial e do desenvolvimento de ferramentas de comunicação, promoção e distribuição adequadas; iv) compreender a relevância da gestão do conhecimento existente nos destinos turísticos, ou seja, as experiências e saberes dos actores que neles imprimem a sua vitalidade, e desenvolver ferramentas de gestão de informação e de inteligência de mercado, com suporte à tomada de decisão, seja a nível empresarial, seja em termos institucionais; e v) identificar e manusear modelos de monitorização da actividade de um destino turístico e saber intervir de forma adequada num enquadramento de crise.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*At the end of the CU, students should be able to: i) discuss the main challenges of structuring and managing a tourism destination; ii) understanding the impact of tourism demand management on the competitiveness of destinations; iii) to understand and implement models of cooperation and co-responsibility between strategic actors, in order to build a territorial identity and develop appropriate communication, promotion and distribution tools; iv) to understand the relevance of the management of existing knowledge in tourist destinations, that is, the experiences and knowledge of the actors that imprint their vitality, and develop information management tools and market intelligence, with support for decision making, whether at corporate or institutional level; and v) identify and manage models of monitoring the activity of a tourist destination and know how to intervene adequately in a crisis environment.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

- 1. Destino Turístico: Conceitos, funções, componentes, agentes. Estruturação ciclo de vida e sustentabilidade; tipologias de destinos.*
- 2. Procura turística internacional: tendências pesadas.*
- 3. Desenvolvimento do destino turístico competitivo: condicionantes e barreiras ao planeamento; fases do planeamento estratégico de um destino.*
- 4. Desenvolvimento de políticas e estratégias: experiências turísticas, oferta turística e produtos turísticos. Posicionamento estratégico. Marca e Imagem dos destinos. Ferramentas de Comunicação e Canais de Distribuição. Fiscalidade nacional e regional.*
- 5. Modelo de Gestão dos Destinos :*
- 6. Eixos de suporte à Gestão dos Destinos: Nível estratégico e operativo; Observatórios do Turismo; Inteligência de Mercado; Mediação e Monitorização; Avaliação dos Resultados*

**4.4.5.Syllabus:**

- 1. Tourist Destination: Concepts, functions, components, agents. Structuring life cycle and sustainability; typologies of destinations.*
- 2. International tourist demand: heavy trends.*
- 3. Development of the competitive tourist destination: constraints and barriers to planning; stages of a destination's strategic planning.*
- 4. Development of policies and strategies: tourist experiences, tourism offer and tourist products. Strategic positioning. Brand and Image of the destinations. Communication Tools and Distribution Channels. National and regional taxation.*
- 5. Destination Management Model:*
- 6. Support axes to Destination Management: Strategic and operational level; Tourism Observatories; Market intelligence; Mediation and Monitoring; Results Evaluation*

**4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Os conteúdos programáticos são coerentes com os objectivos da unidade curricular, porque a gestão de um destino turístico implica estudar os eixos centrais da sua estruturação, ou seja, a oferta turística e complementar de um destino, fundamental à sua atractividade; saber quem são os actuais turistas/visitantes, o que procuram ou o seu grau de satisfação; compreender o papel das várias forças vivas de um destino (ex. institucionais, tecido empresarial), qual o seu papel e níveis de responsabilidade (governança);*

apreender e aplicar o conceito de marketing territorial, ou seja, como diferenciar um destino de outro (posicionamento estratégico), que imagem/marca comunicar; como comunicar e qual o desafio das entidades públicas (e-turismo institucional); compreender o papel dos sistemas de informação e de inteligência competitiva na definição de políticas de promoção e distribuição; e gerir crises fruto de acontecimentos inesperados.

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The program contents are consistent with the objectives of the curricular unit, because the management of a tourist destination implies studying the central axes of its structuring, that is, the tourist and complementary offer of a destination, fundamental to its attractiveness; knowing who the current tourists / visitors are, what they are looking for or their degree of satisfaction; understand the role of the various living forces of a destiny (eg institutional, business fabric), what their role and levels of responsibility (governance); apprehend and apply the concept of territorial marketing, that is, how to differentiate one destination from another (strategic positioning), which image / brand to communicate; and what the challenge of public entities (institutional e-tourism); understand the role of information systems and competitive intelligence in the definition of promotion and distribution policies; and manage crises resulting from unexpected events.*

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Os métodos de ensino usados baseiam-se no método expositivo, discussão de artigos sobre os temas estudados, análise de casos práticos e dinamização de uma mesa redonda com entidades profissionais interessadas no desenvolvimento desta temática.*

*1) Trabalho de grupo (máximo 3 alunos). São dadas duas possibilidades: i) levantamento dos recursos turísticos e complementares de um determinado destino turístico, avaliação dos mesmos com base no seu peso para a atractividade do destino, e apresentação oral dos trabalhos.ou ii) desenvolvimento de tema sobre um dos tópicos relevantes da disciplina, previamente identificados pelo docente, e apresentação oral do mesmo 45%; 2) Participação, empenho nas aulas e evolução de conhecimentos 10% e 3) Teste escrito 45%*

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

*The teaching methods used are based on the expository method, discussion of articles on the subjects studied, analysis of practical cases and dynamization of a roundtable with professional entities interested in the development of this theme.*

*1) Group work (maximum 3 students). Two possibilities are given: i) survey of tourist resources and complementary to a certain tourist destination, evaluation of the same based on their weight to the attractiveness of the destination, and oral presentation of the work.or ii) development of the topic on one of the relevant topics of the course, previously identified by the teacher, and oral presentation of the same 45%; 2) Participation, commitment in classes and evolution of knowledge 10% and 3) Written test 45%*

#### 4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*As metodologias de ensino são coerentes com os objetivos da unidade curricular, na circunstância de que:*

*1) as aulas teórico-práticas permitem a apreensão dos conceitos e teorias chave sobre a problemática em estudo; e facilitam a compreensão das interações existentes entre as principais dimensões teóricas estudadas e a realidade territorial e empresarial dos destinos, com base na discussão de casos práticos específicos;*

*2) a dinamização de mesas redondas permitem a partilha e disseminação de experiências e saberes sobre a gestão dos destinos turísticos por parte de agentes públicos e privados, assim como poderão induzir os alunos a uma melhor compreensão de boas práticas de gestão dos destinos por aqueles preconizadas.*

*3) A análise e discussão de artigos em aula, pretende envolver, e sensibilizar os alunos para a importância do estudo e investigação, assim como prepará-los para os primeiros passos no desenvolvimento da mesma*

#### 4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The teaching methodologies are consistent with the objectives of the curricular unit, in the circumstance that:*

*1) theoretical-practical classes allow the apprehension of the key concepts and theories about the problematic under study; and facilitate the understanding of the interactions between the main theoretical dimensions studied and the territorial and business reality of the destinations, based on the discussion of specific practical cases;*

*2) the dynamization of round tables allows the sharing and dissemination of experiences and knowledge on the management of tourist destinations by public and private agents, as well as may induce students to better understand good practices of destination management by those recommended .*

*3) The analysis and discussion of articles in class aims to involve and sensitize students to the importance of study and research, as well as prepare them for the first steps in the development of the same*

#### 4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*ATOOUT FRANCE (2012). Optimizer les Ressources d'un Territoire par le Tourisme : La Mutualisation. France: ATOUT.*

*DEBARGE, S., Druhen, X. , Evin-Lecterc, e Van Houtte, F. (2010). L'Essentiel sur le Marketing Touristique des Collectivités Territoriales. Territorial Éditions: Voiron.*

*GO, F., e Govers, R. (2010). International Place Branding Yearbook 2010, Place Branding in the New Age of Innovation. Palgrave Macmillan, New York.*

*HALL, M.C., Timothy D.J., e Duval, D. T. (2012). Safety and Security in Tourism - Relationships, Management and Marketing. Haworth Hospitality Press, USA.*

*LOZATO-Giotart, Leroux, E., e Balfet, M. (2012). Management du Tourisme et Territoires, Offres et Stratégies. France: Pearson.*

*RAMOS, C.; Sousa, A.; Gonçalves, G.; Cardos, I.; Calisto, M<sup>a</sup>.; Matos, N. (2018). Turismo e competitividade dos destinos turísticos. II International Forum on Management. Universidade do Algarve: Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo.*

### Mapa IV - Língua Estrangeira - Inglês II

#### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Língua Estrangeira - Inglês II*

#### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Foreign Language - English II*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

LING

**4.4.1.3.Duração:**

semestral / semiannual

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

100

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

TP:30

**4.4.1.6.ECTS:**

4

**4.4.1.7.Observações:**

*Mediante resultado de teste a realizar na semana de acolhimento o estudante será integrado na UC de Francês ou Inglês. Para o 1º ciclo de funcionamento do curso, opta-se pela introdução de língua inglesa ou francesa considerando, entre outros, os seguintes fatores: i) o nível de uso destas línguas no mundo e no mercado turístico do Algarve, ii) o ISMAT oferece a possibilidade de frequência de língua espanhola nas próprias instalações através de cursos certificados pela Universidade de Salamanca, frequência do curso de língua árabe e conta com protocolos com escolas profissionais de línguas que oferecem condições vantajosas aos estudantes para frequência de língua alemã. No âmbito do processo de autoavaliação do CE, confirmar-se-á a continuidade de oferta das línguas estrangeiras Inglês ou Francês ou proceder-se-á à oferta de outras línguas mediante apreciação e aprovação dos órgãos pedagógicos e científicos do ISMAT*

**4.4.1.7.Observations:**

*By means of test result to be carried out in the week of reception the student will be integrated in CU of French or English. At this stage it is decided by the English or French language that: i) the level of use of these languages in the world and in the tourist market of the Algarve ii) ISMAT offers the possibility of attending the Spanish language through courses certified by Univ. Salamanca and attending the course of Arabic language, and has protocols that offer advantageous conditions for attendance of German or others. In the context of the EC self-assessment process, the continuity of the offer of the foreign languages English or French will be confirmed or other languages will be offered through the assessment and approval of the ISMAT's educational and scientific bodies.*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

Paula Alexandra Mandim Freire / 30 H

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

<sem resposta>

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

*Os estudantes deverão ser capazes de desenvolver as suas competências de comunicação, usando o vocabulário apropriado, a linguagem funcional e as estruturas relacionadas, em diferentes contextos, bem como adquirir a confiança necessária para exprimir as suas opiniões em inglês e melhorar a sua fluência. Para atingir esses objectivos, serão propostas tarefas de leitura e audição, acompanhadas por questões de compreensão, juntamente com exercícios centrados em questões linguísticas e revisão de estruturas e funções fundamentais em inglês; será dada relevância à escrita, através de tarefas que permitam aos estudantes desenvolver as suas competências em termos de escrita expositiva; as intervenções orais serão sempre incentivadas. Os alunos que concluírem Inglês I deverão ter adquirido a leitura, audição, fala e escrita ao nível B1.1 em CEFR (Quadro Europeu Comum de Referência para a Aprendizagem das Línguas) no contexto da indústria turística.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Students will be able to develop their communication skills, using the appropriate vocabulary, functional language, and related structures, in different contexts, as well as acquire the necessary confidence to express their views in English and to improve their fluency. In order to achieve these goals, we will rely on reading and listening tasks, and inherent comprehension questions, along with some language focus and revision of the fundamental structures and functions in English; writing tasks will also be very relevant with a particular emphasis on developing skills in terms of expository writing; oral participation will always be enhanced. Students who complete Língua Inglesa I will be expected to have acquired reading, listening, speaking and writing skills to B1.1 level on CEFR (Common European Framework of Reference for Language Learning) within the context of the touristic industry.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

Temas:  
Chegadas  
Onde ficar  
Serviços de informação turística  
O Representante da agência de viagens  
Comer fora  
Turismo rural  
Atrações e eventos  
On tour  
Entretenimento nos hotéis  
Turismo especializado  
Viagens de negócios  
Fazer o check out

Preposições de Lugar  
Pronomes Relativos  
O tempo Futuro com "will" e "going to"  
Voz Passiva  
Discurso Indireto

#### 4.4.5.Syllabus:

Themes:  
Arrivals  
A place to stay  
Tourist information services  
Holiday rep  
Eating out  
Rural tourism  
Attractions and events  
On tour  
Hotel entertainment  
Specialized tourism Business travel  
Checking out Grammar:  
Prepositions of Place  
Relative Pronouns  
Future with will and going to  
Passive Voice  
Reported Speech

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*O programa apresentado foi concebido para proporcionar aos estudantes uma visão dos temas inerentes à estrutura curricular e objetivos do ciclos de estudos. Vai procurar aprofundar temas actuais, enquadrados num inglês geral, de modo a que os estudantes sejam capazes de desenvolver competências de comunicação necessárias ao longo do seu curso e da sua carreira profissional no sector turístico e hospitalidade, usando o vocabulário apropriado, a linguagem funcional e as estruturas relacionadas em diferentes contextos*

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The program presented was designed to provide students with insight into the themes inherent in the curricular structure and objectives of the study cycles. It will seek to deepen current topics, framed in general English, so that students are able to develop the necessary communication skills throughout their course and professional career in the tourism and hospitality sector, using the appropriate vocabulary, functional language and related structures in different contexts*

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Será implementada uma abordagem comunicativa, com ênfase na precisão e fluência no inglês falado e escrito. A língua inglesa e as competências linguísticas a desenvolver serão introduzidas através de diversas tarefas de leitura e audição, utilizando fontes autênticas: livros, revistas, folhetos, CDs, DVDs, etc. As seguintes actividades (entre outras) serão consideradas: "brainstorming", descrição de imagens, compreensão da leitura, compreensão de exercícios de audição, pesquisa de informação específica, fichas de trabalho, promoção de diálogo e debate de ideias, etc. Os estudantes terão duas opções no que diz respeito à sua avaliação: - Avaliação contínua: actividades orais e escritas durante as aulas (30%) + trabalho de pesquisa e respectiva apresentação (30%) + teste escrito (40%); - Avaliação final: exame escrito (60%) + exame oral (40%)*

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

*A communicative approach with the emphasis on accuracy and fluency in written and spoken English will be implemented. Language and skills will be introduced through a range of reading and listening tasks, using authentic sources: books, magazines, brochures, CDs, DVDs, etc. The following activities (among others) will be considered: brainstorming, describing pictures, reading comprehension, listening comprehension, skimming and understanding gist, scanning for specific information, worksheets, eliciting dialogues, discussing ideas, etc. Students will have two options as far as their assessment is concerned: - Continuous assessment: Oral and written activities during the lessons (30%) + Research assignment and Presentation (30%) + Written Test (40%);*

#### 4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*As metodologias adoptadas nesta unidade curricular centram-se numa abordagem comunicativa, com ênfase na precisão e fluência no inglês falado e escrito. Centram-se igualmente na síntese e reflexão dos conteúdos essenciais elencados no programa, juntamente com um desempenho prático promovido nas actividades das aulas e nos trabalhos de pesquisa, permitindo que os estudantes apliquem os conteúdos de forma eficaz e em total conformidade com os objectivos, compreendendo esses mesmos conteúdos e tendo uma perspectiva crítica sobre eles*

#### 4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The methodologies adopted in this curricular unit are focused on a communicative approach with the emphasis on accuracy and fluency in written and spoken English. They are also focused on the synthesis and reflection of the essential contents listed in the syllabus, along with the practical performance embodied in class activities and research assignments, allowing students to effectively apply the contents and in full compliance with the objectives, understanding these same contents and having a critical perspective on them.*

#### 4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*.Manuais / Text Books: Strutt, Peter. English for International Tourism – Intermediate Students' Book (Units 5-8) Longman, 2003.  
Walker, Robin & Harding, Keith. Oxford English for Careers: Tourism 1: Student's Book (Units 5-8): OUP Oxford, 2006.  
Carreiras na área do turismo / Careers in Tourism: Ferguson (Ed.). Travel and Tourism, (What Can I Do Now?) (2nd Edition), Ferguson Publishing Company, 2010.  
Burns, Jennifer & McNerney, Joseph. Career Opportunities in Travel and Hospitality: Checkmark Books, 2010. Vocabulário / Vocabulary: McCarthy, Michael & O'Dell, Felicity. English Vocabulary In Use – Intermediate: Cambridge University Press, 1999.*

#### **Mapa IV - Tecnologias Digitais e Redes Sociais no Turismo**

##### **4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Tecnologias Digitais e Redes Sociais no Turismo*

##### **4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Digital Technologies and Social Networks in Tourism*

##### **4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*INF*

##### **4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

##### **4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

##### **4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

##### **4.4.1.6.ECTS:**

*5*

##### **4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

##### **4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

##### **4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Tiago Miguel Pereira Candeias / 45H*

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

*<sem resposta>*

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

- *Saber o que é uma rede social digital*
- *Conhecer vários sistemas de Redes Sociais*
- *Saber utilizar vários espaços virtuais das Redes Sociais*
- *Colaborar e participar coletivamente através das Redes Sociais*
- *Conhecer as potencialidades das Redes Sociais no que concerne ao turismo e ao marketing digital*
- *Propor aplicações concretas das Redes Sociais na indústria do turismo*

##### **4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

- *Knowing what a digital social network is*
- *To know several systems of Social Networks*
- *Know how to use several virtual spaces of Social Networks*
- *Collaborate and participate collectively through Social Networks*
- *To know the potential of Social Networks with regard to tourism and digital marketing*
- *Propose concrete applications of Social Networks in the tourism industry*

##### **4.4.5.Conteúdos programáticos:**

- 1. Programa e apresentação de conteúdos e avaliações.*
- 2. Como apresentar e o fascinante mundo das TI/SI que muito promovem as atividades do Turismo.*
- 3. Apresentações usando ferramentas atuais: PPT - PREZI - Vídeos, fotografias, APPs, Sites, outros.*
- 4. Introdução às Redes Sociais*
- 5. A Web 4.0 e a indústria do turismo*
- 6. O futuro da Internet*
- 7. Segurança na Internet*
- 8. e-Commerce*
- 9. Estatísticas e indicadores da Internet no âmbito do turismo (Ag/OT, Eventos, Circuitos, entre outros)*
- 10. O Marketing Digital no Turismo e as Redes Sociais*
- 11. E-destinos*
- 12. E-intermediários*
- 13. O impacto das redes sociais nos hábitos de pesquisa e compra da procura turística*
- 14. Ética e responsabilidade social na Internet*

#### 4.4.5.Syllabus:

1. Program and presentation of contents and evaluations.
2. How to present and the fascinating world of IT / SI that greatly promote the activities of Tourism.
3. Presentations using current tools: PPT - PREZI - Videos, photos, APPs, Sites, others.
4. Introduction to Social Networks
5. Web 4.0 and the tourism industry
6. The Future of the Internet
7. Internet Security
8. e-Commerce
9. Internet statistics and indicators in the field of tourism (Ag / OT, Events, Circuits, among others)
10. Digital Marketing in Tourism and Social Networks
11. E-destinations
12. E-intermediates
13. The impact of social networks on research habits and purchasing of tourist demand
14. Ethics and social responsibility on the Internet

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Os conteúdos cobrem adequadamente os objetivos propostos, permitindo uma aprendizagem consolidada e cronologicamente referenciada. De acordo com os objetivos, os conteúdos referidos serão tratados de formas diversificadas e sempre com um pendor de natureza prática. O espaço virtual on-line será uma extensão da presença em sala de aula. Os discentes terão o ensejo aplicar as tecnologias digitais, de utilizar as redes sociais e desenvolver atitudes de partilha e colaboração sustentadas digitalmente.

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

The contents adequately cover the proposed objectives, allowing a consolidated and chronologically referenced learning. According to the objectives, the mentioned contents will be treated in diverse ways and always with a practical nature. Online virtual space will be an extension of classroom presence. Students will have the opportunity to apply digital technologies, to use social networks and develop attitudes of sharing and collaboration digitally sustained.

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia será de natureza expositiva apoiada em ilustração, esquema ou sessão on-line. Será também consubstanciada pela leitura total ou parcial de artigos e respetiva síntese. O processo de aprendizagem será apoiado por sessões práticas em laboratório e pela recorrência à plataforma de ensino e aprendizagem (Moodle).

Os métodos de avaliação adotados na UC estão em conformidade com as disposições do Regulamento do Regime de Avaliação dos Cursos do 1º ciclo. A avaliação é contínua e baseia-se em 3 (três) momentos de avaliação: Assiduidade, participação e pontualidade (com um peso de 20% para o cálculo da média final); sínteses de artigos (com uma valorização de 20%); utilização da plataforma Moodle (com uma valorização de 30%); projeto final (com uma valorização de 30%).

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

The methodology will be of an explanatory nature supported by illustration, layout or online session. It will also be consubstantiated by the total or partial reading of articles and their synthesis. The learning process will be supported by practical sessions in the laboratory and by the recurrence to the teaching and learning platform (Moodle).

The assessment methods adopted in the UC are in compliance with the provisions of the Regulation of the Evaluation System of the 1st Cycle Courses. The evaluation is continuous and is based on 3 (three) evaluation moments: Attendance, participation and punctuality (with a weight of 20% for the calculation of the final average); summary of articles (with a valuation of 20%); use of the Moodle platform (with a valuation of 30%); final project (with a valuation of 30%).

#### 4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

A natureza teórico-prática das sessões visam proporcionar aos alunos informação atualizada e suscetíveis de conduzirem os mesmos a interrogarem-se e a refletirem sobre a mesma. O uso sistemático da plataforma Moodle permitirá não só sustentar um ambiente de trabalho coletivo bem como exemplificar várias dimensões das redes sociais. A avaliação contínua e parcialmente suportada pela referida plataforma, servirá também como elemento de reforço da experiência que se pretende que os alunos desenvolvam. O projeto final será o corolário e validação acerca das aprendizagens adquiridas.

#### 4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

The theoretical and practical nature of the sessions is intended to provide students with up-to-date information that can lead them to question and reflect on it. The systematic use of the Moodle platform will not only support a collective work environment as well as exemplify various dimensions of social networks. The continuous evaluation and partially supported by said platform, will also serve as a reinforcement of the experience that the students are expected to develop. The final project will be the corollary and validation about the acquired learning.

#### 4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- Barnes, N., & Barnes, F. (2009). Equipping your organization for the social networking game. *The Information Management Journal*, 43(6), 28-33.
- Bernoff, J., & Li, C. (2008). *MARKETING - Harnessing the Power of the Oh-So-Social Web - People are connecting with one another in increasing numbers, thanks to blogs, social networking sites like MySpace and countless communities across the Web. Some companies are learning to turn this growing groundswell to their advantage.* *Mit Sloan Management Review*, 49(3), 36.
- Buhalis, D., & Costa, C. (Eds.). (2006). *Tourism management dynamics: trends, management and tools.* Routledge.
- Castells, M. (2004). *A Galáxia Internet: Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade.* Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane (2017). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm.* Paris: Pearson Education.

### Mapa IV - Gestão de Recursos Humanos

#### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

Gestão de Recursos Humanos

**4.4.1.1. Title of curricular unit:**

*Management of Human Resources*

**4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:**

*GES*

**4.4.1.3. Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4. Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5. Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6. ECTS:**

*5*

**4.4.1.7. Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7. Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Isabel Garcia da Fonseca e Faro de Albuquerque / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*O principal objetivo desta unidade curricular é a compreensão dos principais processos e técnicas de recursos humanos, que proporcione aos estudantes, por um lado, uma visão de conjunto do que deve ser o capital humano das organizações; por outro garantir o conhecimento teórico-prático e técnico-científico da gestão das pessoas enquanto indivíduos. Pretende-se que os estudantes adquiram um conjunto de conhecimentos essenciais para uma visão geral integrada e dinâmica da gestão das pessoas e da intervenção técnica neste domínio. No final do semestre os estudantes deverão ser capazes de:*

- Identificar o contexto da função recursos humanos no âmbito global da empresa.*
- Comparar os processos e técnicas relativas à gestão estratégica de recursos humanos.*
- Relacionar os principais processos e técnicas da gestão de pessoas.*

**4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*The main objective of this curricular unit is to understand the key processes and techniques of human resources, which provides for students, on the one hand an overview of what the human capital of organizations must be and on the other ensuring the same companies a theoretical and practical knowledge and technical-scientific management of people as individuals, constituting itself as an introductory course to the various themes of human resource management..*

*It is intended that students acquire essential knowledge to have an integrated and dynamic vision of people management and technical assistance in this area.*

*At the end of the semester the students should be able to:*

- Identify the context of the human resources function within the global enterprise.*
- Compare the processes and techniques relating to strategic management of human resources.*
- List the main processes and techniques of managing people.*

**4.4.5. Conteúdos programáticos:**

- 1. O contexto da função de recursos humanos no âmbito global da organização*
  - 1.1 A organização e a função de recursos humanos*
  - 1.2 A cultura organizacional e a gestão de recursos humanos*
  - 1.3 A evolução histórica da gestão de recursos humanos*
  - 1.4 A função de recursos humanos*
- 2. Principais processos e técnicas de gestão de recursos humanos*
- 3. Planeamento e preenchimento das necessidades de recursos humanos*
- 4. Processos e técnicas da gestão de pessoas*
  - 4.1 Descrição e análise de funções*
  - 4.2 Recrutamento e seleção de pessoas*
  - 4.3 Acolhimento, integração e socialização do colaborador*
  - 4.4 Avaliação de competências*
  - 4.5 Planeamento de carreiras*
  - 4.6 Gestão de desempenho e instrumentos de gestão*
- 4.7. Política salarial e avaliação de recursos humanos*

**4.4.5. Syllabus:**

- 1. The context of the human resource function within the organization's overall*
  - 1.1 The organization and function of human resources*
  - 1.2 The Organizational culture and human resource management*

- 1.3 The historical evolution of human resource management
- 1.4 The human resources function
- 2. Major processes and techniques of human resource management
- 3. Planning the needs of human resources
- 4. Processes and techniques of people management
  - 4.1 Description and analysis functions
  - 4.2 Recruitment and selection of people
  - 4.3 Reception, integration and socialization of employee
  - 4.4 Assessment of competence
  - 4.5 Planning careers
  - 4.6 Performance management and management tools
  - 4.7 Wage policy and evaluation of human resources

**4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Nesta unidade curricular privilegiam-se os tópicos que permitem aos estudantes adquirir os conhecimentos básicos para a compreensão da função recursos humanos nas organizações e das suas áreas de intervenção, garantindo o conhecimento teórico-prático e técnico-científico. Visando estes objetivos, no primeiro ponto contextualiza-se a função recursos humanos na organização, no segundo ponto apresentam-se os princípios e técnicas da gestão de recursos humanos, em seguida discute-se o planeamento e, por último, apresentam-se os processos e as técnicas de gestão de recursos humanos.*

**4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*In this curricular unit the topics ensuring the theoretical and practical knowledge of the technical-scientific human resources management.*

*Aiming at these goals, the first point contextualizes the human resources function in the organization, the second point presents the principles and techniques of human resource management, then discusses the planning and finally, we present the processes and techniques of human resource management.*

**4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*As aulas são de carácter teórico-prático, com exposição e discussão sistemática dos conteúdos da unidade curricular. Os estudantes são incentivados ao longo das aulas para o debate dos temas apresentados com recurso à utilização de vídeo projetor, resolução de casos práticos e outros documentos de apoio de modo a alcançar os objetivos da unidade curricular.*

*A avaliação contínua é realizada em dois momentos distintos: trabalho de grupo (50%) e teste escrito (50%). Os estudantes que não obtenham aprovação, ou não se tenham submetido, à avaliação contínua, são sujeitos à avaliação final concretizada através de exame (100%).*

**4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):**

*Classes are of theoretical and practical nature, with exposure and systematic discussion of the contents of the curricular unit.*

*Students are encouraged during the lessons for the debate of issues presented with the use of video projector, resolution of case studies and other support documents in order to achieve the objectives of the curricular. The continuous assessment is performed at two different moments: group work (50%) and written test (50%) Students who do not obtain approval or do not submit the continuous assessment, performed the final assessment achieved by conducting written examination (100%).*

**4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*As metodologias de ensino baseadas na exposição dos conceitos permitem atingir os objetivos relacionados com os níveis taxionómicos inferiores (conhecimento, compreensão). A utilização de metodologias ativas baseadas na discussão, debate, resolução casos práticos, visam as aprendizagens mais significativas orientadas para os níveis taxionómicos superiores (comparar, relacionar) que constituem os principais objetivos da unidade curricular.*

**4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*The teaching methodologies based on exposure of concepts help to achieve the goals related to lower taxonomic levels (knowledge, comprehension). The use of active methodologies based on discussion, debate, resolution case studies, aimed at the more meaningful learning oriented higher taxonomic levels (compare, relate) which are the main objectives of the course.*

**4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

- Caetano, A. (2008). Avaliação de Desempenho - Metáforas, Conceitos e Práticas. RH Editora.*
- Cascio, W. (2017). Gestão Estratégica de Recursos Humanos. Denver: Universidade do Colorado.*
- Câmara, P. et al. (2008). Gestão de Pessoas em Contexto Internacional. Editora Dom Quixote.*
- Câmara, Pedro et al., (2010). Novo Humanator - Recursos humanos e Sucesso Empresarial. Editora Dom Quixote,*
- Gomes, J. et al. (2010). Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano. Lisboa: Edições Sílabo.*
- Lacombe, F. (2017). Recursos humanos. Editora Saraiva.*
- Marras, J. (2017). Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. Editora Saraiva.*

**Mapa IV - Língua Estrangeira - Inglês III**

**4.4.1.1. Designação da unidade curricular:**

*Língua Estrangeira - Inglês III*

**4.4.1.1. Title of curricular unit:**

*Foreign Language - English III*

**4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:**

*LING*

#### 4.4.1.3.Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4.Horas de trabalho:

*100*

#### 4.4.1.5.Horas de contacto:

*TP:30*

#### 4.4.1.6.ECTS:

*4*

#### 4.4.1.7.Observações:

*Mediante resultado de teste a realizar na semana de acolhimento o estudante será integrado na UC de Francês ou Inglês.*

*Para o 1º ciclo de funcionamento do curso, opta-se pela introdução de língua inglesa ou francesa considerando, entre outros, os seguintes fatores: i) o nível de uso destas línguas no mundo e no mercado turístico do Algarve, ii) o ISMAT oferece a possibilidade de frequência de língua espanhola nas próprias instalações através de cursos certificados pela Universidade de Salamanca, frequência do curso de língua árabe e conta com protocolos com escolas profissionais de línguas que oferecem condições vantajosas aos estudantes para frequência de língua alemã*

*No âmbito do processo de autoavaliação do CE, confirmar-se-á a continuidade de oferta das línguas estrangeiras Inglês ou Francês ou proceder-se-á à oferta de outras línguas mediante apreciação e aprovação dos órgãos pedagógicos e científicos do ISMAT.*

#### 4.4.1.7.Observations:

*By means of test result to be carried out in the week of reception the student will be integrated in CU of French or English.*

*At this stage it is decided by the English or French language that: i) the level of use of these languages in the world and in the tourist market of the Algarve ii) ISMAT offers the possibility of attending the Spanish language through courses certified by Univ. Salamanca and attending the course of Arabic language, and has protocols that offer advantageous conditions for attendance of German or others.*

*In the context of the EC self-assessment process, the continuity of the offer of the foreign languages English or French will be confirmed or other languages will be offered through the assessment and approval of the ISMAT's educational and scientific bodies.*

#### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Paula Alexandra Mandim Freire / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Os estudantes deverão ser capazes de desenvolver as suas competências de comunicação, usando o vocabulário apropriado, a linguagem funcional e as estruturas relacionadas, em diferentes contextos, bem como adquirir a confiança necessária para exprimir as suas opiniões em inglês e melhorar a sua fluência. Para atingir esses objetivos, serão propostas tarefas de leitura e audição, acompanhadas por questões de compreensão, juntamente com exercícios centrados em questões linguísticas e revisão de estruturas e funções fundamentais em inglês; será dada relevância à escrita, através de tarefas que permitam aos estudantes desenvolver as suas competências em termos de escrita expositiva; as intervenções orais serão sempre incentivadas. Os alunos que concluírem Inglês I deverão ter adquirido a leitura, audição, fala e escrita ao nível B1.2 em CEFR (Quadro Europeu Comum de Referência para a Aprendizagem das Línguas) no contexto da indústria turística e hoteleira.*

#### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*Students will be able to develop their communication skills, using the appropriate vocabulary, functional language, and related structures, in different contexts, as well as acquire the necessary confidence to express their views in English and to improve their fluency. In order to achieve these goals, we will rely on reading and listening tasks, and inherent comprehension questions, along with some language focus and revision of the fundamental structures and functions in English; writing tasks will also be very relevant with a particular emphasis on developing skills in terms of expository writing; oral participation will always be enhanced. Students who complete Língua Inglesa I will be expected to have acquired reading, listening, speaking and writing skills to B1.2 level on CEFR (Common European Framework of Reference for Language Learning) within the context of the hotel industry.*

#### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

*Temas:*

*O Turismo hoje*

*NTOs*

*Gestão de operações turísticas*

*Gestão hoteleira e-Viagens*

*Qualidade no Turismo Gramática:*

*Gramática Geral*

#### 4.4.5.Syllabus:

*Themes:*

*Tourism today*

*NTOs*

*Managing tour operations*

*Hotel management e-Travel*

*Quality in tourism*

**4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*O programa apresentado foi concebido para proporcionar aos estudantes uma visão dos temas inerentes ao ciclo de estudos. Vai procurar aprofundar temas actuais, enquadrados num inglês geral e específico, de modo a que os estudantes sejam capazes de desenvolver as competências de comunicação necessárias ao longo do seu curso e da sua carreira profissional no setor do turismo e hospitalidade, usando o vocabulário apropriado, a linguagem funcional e as estruturas relacionadas em diferentes contextos*

**4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The program presented was designed to provide students with insight into the themes inherent in the study cycle. It will seek to deepen current topics, framed in general and specific English, so that students are able to develop the communication skills needed throughout their course and his professional career in tourism and hospitality, using the appropriate vocabulary, functional language and related structures in different contexts*

**4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*Será implementada uma abordagem comunicativa, com ênfase na precisão e fluência no inglês falado e escrito. A língua inglesa e as competências linguísticas a desenvolver serão introduzidas através de diversas tarefas de leitura e audição, utilizando fontes autênticas: livros, revistas, folhetos, CDs, DVDs, etc. As seguintes actividades (entre outras) serão consideradas: "brainstorming", descrição de imagens, compreensão da leitura, compreensão de exercícios de audição, pesquisa de informação específica, fichas de trabalho, promoção de diálogo e debate de ideias, etc. Os estudantes terão duas opções no que diz respeito à sua avaliação: - Avaliação contínua: actividades orais e escritas durante as aulas (30%) + trabalho de pesquisa e respectiva apresentação (30%) + teste escrito (40%); - Avaliação final: exame escrito (60%) + exame oral (40%).*

**4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):**

*A communicative approach with the emphasis on accuracy and fluency in written and spoken English will be implemented. Language and skills will be introduced through a range of reading and listening tasks, using authentic sources: books, magazines, brochures, CDs, DVDs, etc. The following activities (among others) will be considered: brainstorming, describing pictures, reading comprehension, listening comprehension, skimming and understanding gist, scanning for specific information, worksheets, eliciting dialogues, discussing ideas, etc. Students will have two options as far as their assessment is concerned: - Continuous assessment: Oral and written activities during the lessons (30%) + Research assignment and Presentation (30%) + Written Test (40%); - Final assessment (100%): Written exam (60%) + Oral exam (40%)*

**4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*As metodologias adoptadas nesta unidade curricular centram-se numa abordagem comunicativa, com ênfase na precisão e fluência no inglês falado e escrito. Centram-se igualmente na síntese e reflexão dos conteúdos essenciais elencados no programa, juntamente com um desempenho prático promovido nas actividades das aulas e nos trabalhos de pesquisa, permitindo que os estudantes apliquem os conteúdos de forma eficaz e em total conformidade com os objectivos, compreendendo esses mesmos conteúdos e tendo uma perspectiva crítica sobre eles*

**4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*The methodologies adopted in this curricular unit are focused on a communicative approach with the emphasis on accuracy and fluency in written and spoken English. They are also focused on the synthesis and reflection of the essential contents listed in the syllabus, along with the practical performance embodied in class activities and research assignments, allowing students to effectively apply the contents and in full compliance with the objectives, understanding these same contents and having a critical perspective on them.*

**4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Manuais / Text Books: Strutt, Peter. English for International Tourism – Intermediate Students' Book (Units 9-12) Longman, 2003. Walker, Robin & Harding, Keith. Oxford English for Careers: Tourism 1: Student's Book (Units 9-12): OUP Oxford, 2006. Carreiras na área do turismo / Careers in Tourism: Ferguson (Ed.). Travel and Tourism, (What Can I Do Now?) (2nd Edition), Ferguson Publishing Company, 2010. Burns, Jennifer & McNerney, Joseph. Career Opportunities in Travel and Hospitality: Checkmark Books, 2010. Vocabulário / Vocabulary: McCarthy, Michael & O'Dell, Felicity. English Vocabulary In Use – Intermediate: Cambridge University Press, 1999. McAdam, Katy et al. Dictionary of Leisure, Travel and Tourism (3rd edition): Bloomsbury Publishing, 2006. Jafari, Jafar (Ed.). Encyclopedia of Tourism: Routledge, 2000. Articles from specialized publications.*

**Mapa IV - Gestão Logística e de Operações**

**4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Gestão Logística e de Operações*

**4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Logistical and Operational Management*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*GES*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

125

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

TP:45

**4.4.1.6.ECTS:**

5

**4.4.1.7.Observações:**

<sem resposta>

**4.4.1.7.Observations:**

<no answer>

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

Ruben Rodrigues Paula / 45 H

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

<sem resposta>

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

*O objetivo da disciplina fornecer aos alunos os conhecimentos sobre os fundamentos gerais da Gestão Logística e das Operações (GLO). Estudam-se os métodos e técnicas mais usados pelas organizações no âmbito da área da Gestão Logística e de Operações procurando fornecer aos alunos a capacidade de análise, crítica e resolução de problemas nas áreas.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*The objective of the course is to provide students with knowledge about the general fundamentals of Logistics and Operations Management (GLO). The methods and techniques most used by the organizations in the area of Logistics and Operations Management are studied, trying to provide students with the capacity to analyze, critique and solve problems in the areas.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

1. *Estratégia operacional.*
2. *Projeto e Seleção de Processos.*
3. *O projeto da cadeia Logística: estratégia logística, gestão de capacidade, produção simplificada, o just-in-time.*
4. *O processo de planeamento: planeamento agregado, plano diretor de produção, escalonamento.*
5. *Gestão de Inventários.*
6. *Produção Sincronizada e a teoria das restrições.*
7. *A logística e a Distribuição.*
8. *A coordenação da cadeia logística.*

**4.4.5.Syllabus:**

1. *Operational strategy.*
2. *Design and Selection of Processes.*
3. *The Logistics chain project: logistics strategy, capacity management, simplified production, just-in-time.*
4. *The planning process: aggregate planning, production master plan, scheduling.*
5. *Inventory Management.*
6. *Synchronized Production and the theory of constraints.*
7. *Logistics and Distribution.*
8. *Logistics chain coordination.*

**4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*s conteúdos programáticos foram selecionados de forma a possibilitar uma aprendizagem contínua e gradual dos conhecimentos a adquirir nesta Unidade Curricular (UC), no sentido de se atingir os objetivos propostos. Foi analisado enquadramento teórico e científico das restantes UC do curso, por meio de reuniões com os restantes docentes do curso, de forma a relacionar conteúdos programáticos, consolidando desta forma a aprendizagem. Desta forma, espera-se que a aprendizagem dos conteúdos propostos seja gradual e sustentada em conhecimentos prévios e em competências pré-adquiridos por parte dos alunos.*

**4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*he syllabus contents were selected so as to enable a continuous and gradual learning of the knowledge to be acquired in this Curricular Unit (UC), in order to achieve the proposed objectives. The theoretical and scientific framework of the remaining UC of the course was analyzed through meetings with the other teachers of the course, in order to relate program content, thus consolidating learning. Thus, it is expected that the learning of the proposed content will be gradual and based on previous knowledge and pre-acquired skills on the part of the students.*

**4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*Exposição teórico-prática acompanhada de exercícios práticos.*

*A avaliação contínua será feita com base: no referido trabalho de grupo (20%) e em dois testes formais com a ponderação de 40% cada um. A assiduidade e o nível de participação (aulas e trabalho de casa) poderá contribuir com o acréscimo de 1 ponto na nota final*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*Theoretical-practical exposition accompanied by practical exercises.*

*Continuous assessment will be based on the group work (20%) and two formal tests with a weighting of 40% each. Attendance and level of participation (classes and homework) may contribute with the addition of 1 point in the final grade.*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Dado que a unidade curricular possui um cariz teórico-prático é essencial conseguir ajustar os métodos utilizados, sejam eles expositivo, demonstrativo ou outro aos estudantes e adaptá-lo à realidade, de modo a que o estudante consiga demonstrar as competências inerentes à unidade curricular e alcançar os objetivos. Ao longo do semestre os estudantes vão tomando contacto com o programa da unidade curricular, realizando exercícios, sempre atendendo aos objetivos que essa mesma unidade persegue, para que a avaliação da aprendizagem esteja em consonância com esses mesmos objetivos, permitindo ao estudante o alcance das competências inicialmente propostas.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*Since the course has a theoretical-practical approach it is essential to be able to adjust the methods used, whether expository, demonstration or others to students and adapt it to reality, so that the student can demonstrate the necessary skills and achieve the unit's objectives. Throughout the semester students will have contact with the program of the course, carrying out theoretical and practical exercises, always meeting the objectives that are pursued, so that the learning assessment is in line with these objectives, allowing students the extent competences originally proposed.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Blanchard, D. (2010). Supply chain management: best practices. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons. Bowersox, Donald J., Closs, David J. and Cooper, M. Bixby (2013). Supply chain logistics management. New York: McGraw-Hill Higher Education.*

*Chopra, Sunil and Meindl, Peter (2009). Supply chain management: strategy, planning, and operation. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice-Hall.*

*Coyle, John Joseph, Bardi, Edward J. and Langley, C. John (2003). The management of business logistics: a supply chain perspective. Ohio: South-Western/Thomson Learning.*

*Dolcemascolo, D. (2006). Improving the extended value stream: lean for the entire supply chain. New York: Productivity Press.*

*Grant, D. (2017). Gestão Logística e cadeia de suprimentos. Editora Saraiva.*

*Krajewski, L. J., Ritzman, L. P. and Malhotra, M. K. (2013). Operations management: processes and supply chains. Harlow: Pearson Education Limited.*

### Mapa IV - Estatística

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Estatística*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Statistics*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*EST*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*125*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*TP:45*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*5*

#### 4.4.1.7. Observações:

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7. Observations:

*<no answer>*

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Eduardo Manuel Machado de Moraes Sarmiento Ferreira / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Os objetivos desta unidade curricular são os seguintes:*

- Desenvolver a capacidade de raciocínio dos estudantes;*
- Proporcionar os fundamentos básicos dos métodos quantitativos*

- Dotar os estudantes de conhecimentos relativos à seleção de métodos e processos que melhor se ajustem à resolução de um problema concreto;
  - Utilizar corretamente a linguagem matemática no desenvolvimento de técnicas de cálculo que permitam criar ou aprofundar conhecimentos essenciais à continuação de estudos nos anos posteriores.
- No final da unidade curricular o estudante deverá estar apto a:
- Dominar os conceitos fundamentais relacionados com a análise infinitesimal.
  - Identificar os diferentes tipos de equações, inequações e funções reais de variável real.
  - Prever e caracterizar as funções a utilizar na aplicação prática.
  - Aplicar as técnicas de cálculo em diferentes situações.

#### 4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

The objectives of this curricular unit are:

- Develop the reasoning capacity of students;
  - Providing the basics of quantitative methods, usually applied in the fields of economics and management; - Provide students with knowledge regarding the selection of methods and processes that are best suited to solve a particular problem;
  - Use correctly the language of mathematics in the development of calculation techniques that build or deepen knowledge essential to the continuance of studies in the following years.
- At the end of the curricular unit the student should be able to:
- Master the fundamental concepts related to infinitesimal analysis.
  - Identify the different types of equations, inequalities and real functions of a real variable.
  - Predict and characterize the functions to be used in practical application.
  - Apply the techniques of calculation in different situations.

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

1. Noções fundamentais
  - A informação e o conhecimento
  - A actividade de investigação
  - Escalas de medida qualitativa ou não métrica
  - Escalas de medida quantitativa ou métrica
  - Variáveis aleatórias
2. Estatística descritiva
  - Descrição paramétrica
  - Descrição gráfica
  - Séries numéricas
  - Séries classificadas
3. Conceito de probabilidade
  - Conceito de experiência aleatória, espaço de resultados e acontecimento
  - Definição frequentista
  - Definição axiomática
  - Conceito de probabilidade condicionada
4. Distribuições de probabilidade
  - Função de probabilidade
  - Função de distribuição acumulada
  - Valor esperado e variância de probabilidade para variáveis discretas
  - Principais distribuições de probabilidade para variáveis discretas e contínuas

#### 4.4.5. Syllabus:

1. Fundamentals Notions
  - Information and knowledge
  - Research activity
  - Qualitative or non-metric measurement scales
  - Quantitative or metric measurement scales
  - Random Variables
2. Descriptive Statistics
  - Parametric description
  - Graphic description
  - Number series
  - Rated Series
3. Concept of probability
  - Concept of random experience, results and event space
  - Frequentist setting
  - Axiomatic definition
  - Concept of conditional probability
4. Probability distributions
  - Probability function
  - Accumulated distribution function
  - Expected value and probability variance for discrete variables
  - Main distributions of probability for discrete and continuous variables

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Os conteúdos programáticos da unidade curricular procuram, com os diferentes tópicos organizados de forma lógica, atingir os objetivos propostos. Assim, apresenta-se a evolução do conceito de número; expressões com variáveis; generalidades sobre funções; noções básicas de estatística descritiva: organização e interpretação de dados estatísticos (medidas de localização, dispersão e concentração, assimetria e achatamento); distribuições bidimensionais (correlação e regressão linear simples). Os capítulos da análise matemática permitem obter alguns dos conceitos analíticos e gráficos elementares, úteis para o estudo das matérias seguintes e de outras unidades curriculares.

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

The syllabus of the course pursuits, with the different topics logically organized, to reach the proposed objectives. Thus, the evolution of the concept of number is introduced; expressions with variables; generalities about functions; the basic of descriptive statistics:

organization and interpretation of statistical data (measures of location, dispersion and concentration, asymmetry and flattening); dimensional distributions (correlation and simple linear regression). The chapters of mathematical analysis allow getting some elementary analytical concepts and graphs useful for study of following subjects and other curricular units.

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia de ensino utilizada está voltada para a demonstração prática (teoria com aplicação real e trabalhos práticos de aplicação) e, ainda, baseada no blended learning que permite o acompanhamento, mesmo no período não presencial, dos trabalhos desenvolvidos pelos estudantes, garantindo elevados níveis de motivação e empenho e de aprendizagem. Com o objetivo de aumentar a taxa de sucesso, incentivam-se os estudantes a submeterem-se à avaliação contínua, que consiste na realização de um teste intermédio (50%) que incide, sensivelmente, sobre metade da matéria lecionada (capítulos de análise matemática), e a um teste final (50%) com a restante matéria (capítulos de estatística descritiva). Os estudantes que não obtiveram aprovação ou que não se submeteram à avaliação contínua realizam uma prova global escrita no final do semestre (100%).

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

The teaching methodology is focused on practical demonstration (theory with practical application and real implementation) and also based on blended learning that allows monitoring of the work done by students even if not in the classroom, ensuring high standards of motivation and engagement and learning.

In order to increase the success rate, the students are encouraged to submit themselves to continuous assessment, which consists of an intermediate test (50%) about, significantly, half of the taught curricular unit (chapters of mathematical analysis), and a final test (50%) with the remaining curricular unit (chapters descriptive statistics). Students who fail or that did not submit themselves to continuous assessment, can take a final written test at the end of the semester.

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Estudados e compreendidos os conceitos apresentados em cada capítulo procede-se à resolução manual de exercícios académicos. Posteriormente, e para a parte do programa relativa à estatística descritiva, recorre-se ao software Excel para de uma forma fácil e rápida se desenvolverem cálculos numéricos e se obterem gráficos de qualidade. Em ambos os casos procura-se uma participação ativa dos estudantes

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

Studied and understood the concepts presented in each chapter, the teacher proceeds to the manual resolution of exercises in the classroom. Subsequently, and as a part of the descriptive statistics program, the software Excel is used for a quick and easy way to develop numerical calculations and obtain quality graphs. In both cases an active participation of students is demanded and, whenever possible, real data and applied to the social sciences and humanities is used as well.

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Aires, Luís M. (2010). *Conceitos de Matemática – Fundamentos para as ciências da vida*. Portugal: Edições Sílabo.  
Heumann, Christian; Schomaker, Michael (2017). *Introduction to Statistics and Data Analysis: With Exercises, Solutions and applications*. Switzerland: Springer  
Murteira, Bento (2010). *Introdução à Estatística*. Portugal: Escolar Editora.  
Pinto, Ricardo R. (2009). *Introdução à Análise de Dados com Recurso ao SPSS*. Portugal: Edições Sílabo.  
Reis, Elisabeth (2008). *Estatística Descritiva*. Portugal: Edições Sílabo.  
Tan, S. T. (2010). *Applied Mathematics: for the managerial, life, and social sciences*. Brooks/Cole Heumann,  
Nadar, E. Narayanan (2015). *Statistics*. Eastern Economy Edition Delhi.  
Joaquim, Vítor (2015). *Estatística descritiva: instrumento de decisão*. Portugal: Chambel Multimedia.  
Prado, Pedro (2016). *Probabilidade, inferência estatística e testes*. Brasil: SENAI-SP.

### Mapa IV - Gestão do Alojamento

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

Gestão do Alojamento

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

Lodging Management

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

HOT

#### 4.4.1.3. Duração:

semestral / semiannual

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

150

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

TP:60

#### 4.4.1.6. ECTS:

6

#### 4.4.1.7. Observações:

<sem resposta>

#### 4.4.1.7.Observations:

<no answer>

#### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

Sérgio Augusto Furtado Marques Borges / 60 H

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

<sem resposta>

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

Os objetivos da unidade curricular são os seguintes:

- Estudar as características e especificidades da gestão de alojamentos no contexto da hotelaria;
  - Dar a conhecer os componentes do sistema USALI na vertente de alojamentos (uniform system for the lodging industry): a sua estrutura, a sua filosofia e o seu funcionamento;
  - Discutir o processo de formulação estratégica no âmbito da gestão de alojamentos;
  - Criar consciência do papel estratégico da gestão de alojamentos no seio da Indústria hoteleira /sector turístico.
- No final da unidade curricular os estudantes deverão estar aptos a:
- Caracterizar as tarefas inerentes à gestão de alojamentos;
  - Discutir os componentes dos sistemas SNC e USALI;
  - Elaborar um plano de negócio no âmbito da gestão de alojamentos.

#### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

The objectives of the curricular unit are:

- Analyse the evolution of transport since the beginning of human history, from transporting people and cargo to the tourist transport;
- Provide a general understanding of the tourism transport, in particular in its component devoted to business; - Assist in the interpretation of key indicators and conditions that govern the activity and the resulting impacts on tourism activity.

At the end of curricular unit students should be able to:

- Know and identify the characteristics of different transport modes and their impact and linkages with the tourism industry;
- Understand the dynamics of transport, their business models, indicators and key management tools; - Know the main aspects of regulation and its importance to business management and impact on tourism.

#### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

##### 1. Introdução

##### 1.1 O conceito de estratégia

##### 1.2 A estratégia na hotelaria

##### 2. Os modelos de gestão de alojamentos

##### 2.1 Linguagem e conceitos básicos de gestão de alojamentos

##### 2.2 Componentes dos sistemas SNC e USALI

##### 2.3 O Profit & Loss Statement dos alojamentos.

##### 2.4 Cost ratios e ROI

##### 3. Controlo de custos

##### 3.1 Checkbook accounting nos alojamentos

##### 3.2 A Integração com os outros departamentos do hotel

##### 4 O processo de formulação estratégica nos alojamentos

##### 4.1 A análise do contexto

##### 4.2 A seleção dos fatores estratégicos para tomada de decisões

##### 4.3 A implementação da estratégia

##### 6. Controlo de gestão

##### 6.1 Os programas, planos, orçamentos e procedimentos nos alojamentos

##### 6.2 Elaboração de um business plan

#### 4.4.5.Syllabus:

##### 1. Introduction

##### 1.1 The concept of strategy

##### 1.2 The strategy in hospitality

##### 2. Management models of accommodation

##### 2.1 Language and basic concepts accommodation management

##### 2.2 System components SNC and USALI

##### 2.3 The Profit & Loss Statement of accommodation.

##### 2.4 Cost ratios and ROI

##### 3. Cost control

##### 3.1 Checkbook accounting in accommodations

##### 3.2 Integration with other hotel departments

##### 4 The process of strategy formulation in accommodations

##### 4.1 context analysis

##### 4.2 The selection of strategic factors for decision making

##### 4.3 Implementation of the strategy

##### 6. Management control

##### 6.1 The programs, plans, budgets and procedures in accommodations

##### 6.2 Preparation of a business plan

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Os objetivos da unidade curricular são desenvolvidos de forma gradual começando pela compreensão da especificidade da gestão de alojamentos no contexto da hotelaria, conseguida através da aprendizagem dos conceitos base que compõem as doutrinas deste campo do conhecimento. Posteriormente serão também analisadas as principais ferramentas usadas no âmbito da gestão de alojamentos, os objetivos das mesmas, e o seu modus operandi. Para além disso serão ainda apresentados os principais paradigmas,

*nos quais assenta a gestão realizada quer em Portugal quer a nível Internacional: SNC e USALI.*

*A consciência da importância estratégica no âmbito da indústria hoteleira/sector do turismo, será fomentada através de exercícios práticos, baseados em estudos de caso, onde estarão patentes realidades como a importância da elaboração de orçamento, a utilidade do business plan, ou ainda a necessidade da informação interna de gestão.*

#### **4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The objectives of the course are developed gradually starting with the understanding of the specificity of the accommodation management in the context of hospitality, achieved through learning the basic concepts that make up the doctrines of this field of knowledge. Later will also examine major tools used in the management of accommodation, the same goals, and their modus operandi. In addition will also present the main paradigms, based on which the management held in Portugal and at the international level: SNC and USALI.*

*Awareness of strategic importance within the hotel industry / tourism sector will be fostered through practical exercises based on case studies, which are patent realities as the importance of budgeting, the usefulness of the business plan, or the need internal information management*

#### **4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*As metodologias expositivas são utilizadas para apresentação dos quadros teóricos de referência. As metodologias participativas com análise e resolução de exercícios de aplicação, casos de estudo e textos de apoio e leitura. Enquanto as metodologias ativas, para a realização de trabalhos individuais e de grupo. A avaliação contínua será concretizada através de dois testes intermédios com a ponderação de 30% cada e de um trabalho de grupo com uma ponderação de 40%. Os estudantes que não obtiverem aprovação ou não se tenham submetido à avaliação contínua, são sujeitos à avaliação final concretizada através da realização de exame escrito (100%).*

#### **4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):**

*The methodologies are used for expository presentation of theoretical frameworks. Participatory methodologies to analyze and solve exercises, case studies and handouts and reading. While active methodologies for conducting individual and group.*

*The continuous assessment will be achieved through two intermediate tests with a weighting of 30% each and a working group with a weighting of 40%. Students who do not obtain approval or have not been subjected to continuous assessment are subject to final assessment achieved by conducting written examination (100%).*

#### **4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Congregando as vertentes expositivas com as práticas no que toca à apresentação dos temas com a sua conseqüente discussão e posterior aplicação efetiva em casos de estudo e casos práticos cumprem-se os objetivos de dotar os estudantes de noções, conceitos e ferramentas que lhes permitam do ponto de vista teórico e prático desenvolver corretamente as suas funções profissionais enquanto gestores de alojamento. A vertente expositiva permite a construção de um mapa teórico mental que suporte as posteriores discussões sobre os temas e sua aplicação prática e efetiva a questões atuais e reais.*

#### **4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*Putting together the explanatory part and the practices regarding the presentation of the themes with their consequent discussion and subsequent enforcement on case studies and practical cases the objectives are achieved to provide students with notions, concepts and tools that allow them to fully develop their professional duties as lodging managers. The explanatory component allows the construction of a mental map that supports further discussions on the topics and their practical application updated and real issues.*

#### **4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Anupindi, R., Chopra, S., Deshmukh, D., Van Mieghem, J., Zemel, E. (2006). Managing Business Process Flows: Principles of Operations Management. New Jersey: Pearson Prentice Hall.*

*Bardi, J. (2010). Hotel Front Office Management, John Wiley & Sons, Inc. New York*

*Jones, A (2010). Professional Management of Housekeeping Operations, John Wiley and Sons.*

*Oswaldo, J. (2016). A hotelaria na visão de um gerente geral. Brasil: Ciadobook.*

*Quintas, Manuel (2006). Organização e Gestão Hoteleira. Oteltur.*

*Tewari, J. R. (2009). Hotel Front Office, Operations And Management, OUP India.*

### **Mapa IV - Gestão de Resorts de Hospitalidade**

#### **4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Gestão de Resorts de Hospitalidade*

#### **4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Hospitality Resorts Management*

#### **4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*HOT*

#### **4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

#### **4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

#### **4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

#### 4.4.1.6.ECTS:

5

#### 4.4.1.7.Observações:

<sem resposta>

#### 4.4.1.7.Observations:

<no answer>

#### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

Sérgio Augusto Furtado Marques Borges / 45 H

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

<sem resposta>

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

*No final da UC os estudantes devem ter conhecimentos e demonstrar competências que lhes permitam identificar as especificidades inerentes aos diferentes tipos de resorts bem aplicar serem capazes de definir processos de planeamento, organização, direção e controlo das atividades.*

#### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*At the end of the UC students should have knowledge and demonstrate competencies that allow them to identify the specifics inherent to the different types of well applied resorts being able to define processes of planning, organization, direction and control of activities.*

#### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

1. A história, o crescimento e o desenvolvimento de resorts hoteleiros.
2. Tipologias de resorts
3. As infraestruturas, equipamentos e serviços associados a um resort hoteleiro
4. A gestão, organização e rentabilização das infraestruturas, equipamentos e serviços de lazer e entretenimento.
5. O processo de planeamento e desenvolvimento do resort, e os elementos estruturantes básicos.
6. Os Resorts, o imobiliário, modelos de negócio, modelos financeiros, modelos operacionais e de exploração.
7. Atualidade e tendências do desenvolvimento de resorts hoteleiros.
8. Os principais aspetos de marketing e financeiros dos resorts e atividades de lazer associadas.
9. O perfil do cliente de resorts hoteleiro
10. As diversas preocupações sociais, económicas e culturais relacionadas ao resort e atividades de lazer associadas.
11. Identificar as principais atividades recreativas e instalações comuns aos resorts.

#### 4.4.5.Syllabus:

1. The history, growth and development of hotel resorts.
2. Types of resorts
3. Infrastructures, equipment and services associated with a hotel resort.
4. The management, organization and profitability of infrastructures, equipment and services of leisure and entertainment.
5. The resort planning and development process, and the basic structuring elements.
6. Resorts, real estate, business models, financial models, operating models and exploration.
7. A Current and trends of the development of hotel resorts.
8. The main marketing and financial aspects of the resorts and associated leisure activities.
9. The customer profile of hotel resorts
10. The various social, economic and cultural concerns related to the resort and associated leisure activities.
11. Identify the main recreational activities and facilities common to resorts.

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os objetivos da unidade curricular são desenvolvidos de forma gradual ao longo do semestre estando adequados a um sistema progressivo de aprendizagem de conhecimento.*

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The objectives of the curricular unit are developed gradually over the semester and are suitable for a progressive system of learning of knowledge.*

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*As metodologias expositivas são utilizadas para apresentação dos quadros teóricos de referência. As metodologias participativas com análise e resolução de exercícios de aplicação, casos de estudo e textos de apoio e leitura. Enquanto as metodologias ativas, para a realização de trabalhos individuais e de grupo. A avaliação contínua será concretizada através de dois testes intermédios com a ponderação de 30% cada e de um trabalho de grupo com uma ponderação de 40%. Os estudantes que não obtiverem aprovação ou não se tenham submetido à avaliação contínua, são sujeitos à avaliação final concretizada através da realização de exame escrito (100%).*

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

*The methodologies are used for expository presentation of theoretical frameworks. Participatory methodologies to analyze and solve exercises, case studies and handouts and reading. While active methodologies for conducting individual and group. The continuous assessment will be achieved through two intermediate tests with a weighting of 30% each and a working group with a weighting of 40%. Students who do not obtain approval or have not been subjected to continuous assessment are subject to final assessment achieved by conducting written examination (100%).*

**4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Congregando as vertentes expositivas com as práticas no que toca à apresentação dos temas com a sua consequente discussão e posterior aplicação efetiva em casos de estudo e casos práticos cumprem-se os objetivos de dotar os estudantes de noções, conceitos e ferramentas que lhes permitam do ponto de vista teórico e prático desenvolver corretamente as suas funções profissionais .*

**4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*Putting together the explanatory part and the practices regarding the presentation of the themes with their consequent discussion and subsequent enforcement on case studies and practical cases the objectives are achieved to provide students with notions, concepts and tools that allow them to fully develop their professional.*

**4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Agarwal, Sheela and Shaw, Gareth (2007). Managing coastal tourism resorts: a global perspective. Clevedon: Channel View.  
Cabral, O. (2016). Resorts: management and operations. Scitus Academics.  
Clark, Thomas A., Gill, Alison and Hartmann, Rudi (2006). Mountain resort planning and development in an era of globalization. New York: Cognizant Communication.  
Fonseca, D. (2016). Hotel Management and Operations. Scitus Academics.  
Gee, C. (2012). World of resorts: from development to management. Pearson Education.  
Mill, Robert Christie (2011). Resorts: management and operation. Hoboken, N.J.: Wiley.  
Murphy, Peter E. (2008). The business of resort management. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.  
Prideaux, B. (2009). Resort destinations: evolution, management and development. Oxford: Butterworth-Heinemann*

**Mapa IV - Gestão Estratégica para a Hospitalidade no Turismo**

**4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Gestão Estratégica para a Hospitalidade no Turismo*

**4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Strategic Management for Hospitality in Tourism*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*TUR*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6.ECTS:**

*5*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Elsa Maria da Conceição Correia Gavinho / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Os objetivos desta unidade curricular são os seguintes:*

- Apresentar as teorias e os modelos explicativos do comportamento dos consumidores /clientes;*
- Identificar as componentes de um plano estratégico para a hospitalidade no turismo;*
- Proporcionar conhecimentos sobre as atuais tendências do mercado/consumo, o mercado potencial, a ação da concorrência e as potencialidades da envolvente;*
- Dar a conhecer, compreender e aplicar as ferramentas de gestão orientadas para as oportunidades de mercado em termos de hospitalidade no turismo;*
- Apresentar metodologias e técnicas de análise estratégica para a hospitalidade no turismo*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*The objectives of this course unit are as follows:*

- Present theories and models explaining the behavior of consumers / customers;*
- Identify the components of a strategic plan for tourism hospitality;*

- Provide knowledge about current market / consumption trends, potential market, competition action and the potential of the surrounding;
- To make known, understand and apply management tools geared to market opportunities in terms of hospitality in tourism;
- Present methodologies and techniques of strategic analysis for hospitality in tourism

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1.1 O Conceito de hospitalidade no turismo
- 1.2 Teorias e modelos explicativos do comportamento dos consumidores/clientes
- 1.3 Análise de macro e micro segmentação
- 1.4 A realização de uma estratégia de segmentação
- 1.5 A Análise da Atratividade e da Competitividade
- 1.6 Gestão do Marketing-mix
- 1.7 O Plano Estratégico para a hospitalidade no turismo
- 1.8 Marketing-mix para Situações Especiais
2. Gestão Estratégica na hospitalidade
  - 2.1 O Conceito de Estratégia e sua Importância na hospitalidade
  - 2.2 Análise do meio envolvente e da empresa
  - 2.3 Modelos e técnicas de apoio à análise, avaliação e seleção de estratégias
  - 2.4 Formulação da Estratégia e Decisões Estratégicas
  - 2.5 A Gestão Estratégica da hospitalidade em diferentes contextos

#### 4.4.5. Syllabus:

- 1.1 The Concept of Hospitality in Tourism
- 1.2 Theories and explanatory models of consumer / customer behavior
- 1.3 Macro analysis and micro segmentation
- 1.4 The implementation of a segmentation strategy
- 1.5 The Analysis of Attractiveness and Competitiveness
- 1.6 Marketing-mix management
- 1.7 The Strategic Plan for Hospitality in Tourism
- 1.8 Marketing-mix for Special Situations
2. Strategic Management in Hospitality
  - 2.1 The Concept of Strategy and its Importance in Hospitality
  - 2.2 Analysis of the environment and the company
  - 2.3 Models and techniques to support the analysis, evaluation and selection of strategies
  - 2.4 Formulation of Strategy and Strategic Decisions
  - 2.5 The Strategic Management of Hospitality in Different Contexts

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Segue-se a mesma lógica de desenvolvimento dos conteúdos. Começa-se por apresentar os conceitos mais relevantes, os modelos e técnicas e, em seguida, aplicam-se esses conhecimentos de modo a concretizar os objetivos de nível superior.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*It follows the same logic of content development. It begins with presenting the most relevant concepts, models and techniques and then applies this knowledge in order to achieve higher level objectives.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Aulas teórico-práticas onde se apresentam e discutem conceitos, metodologias e técnicas, com recurso a meios audiovisuais. Análise e discussão de situações concretas, estudos de casos, que permitam não só a troca de experiências mas também a prática da tomada de decisões em grupo e que ajudem a consolidar os resultados de aprendizagem. Durante o desenvolvimento da unidade curricular os estudantes produzem e apresentam trabalhos escritos (em grupo ou individuais) com o objetivo de adquirirem competências que lhes permitam o desenvolvimento orientado ou autónomo de atividades de investigação orientada ou de trabalhos de projeto. A avaliação curricular será concretizada através da operacionalização dos seguintes instrumentos:*

- Participação nas aulas incluindo a análise, discussão e apresentação de casos práticos (40%)
- Realização de um trabalho individual (50%)

*A avaliação final através de uma prova escrita (100%).*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*Theoretical-practical classes where concepts, methodologies and techniques are presented and discussed, using audiovisual means. Analysis and discussion of concrete situations, case studies, which allow not only the exchange of experiences but also the practice of group decision making and help to consolidate learning outcomes. During the development of the curricular unit the students produce and present written works (in group or individual) with the objective of acquiring skills that allow them the oriented or autonomous development of oriented research activities or of project works. The curricular evaluation will be carried out through the operationalization of the following instruments:*

- Participation in classes including analysis, discussion and presentation of practical cases (40%)
- Individual work (50%)

*The final evaluation through a written test (100%).*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os objetivos de aprendizagem estão desenvolvidos de modo a permitirem aos estudantes a aquisição de conhecimentos e competências dos níveis taxonómicos mais baixos (conhecer, apreender) e vão evoluindo até aos objetivos relacionados com os níveis taxonomicos mais elevados (análise e síntese). As metodologias de ensino acompanham e são coerentes com os objetivos de aprendizagem desenvolvendo-se de igual modo de forma gradual que se inicia com a utilização de metodologias expositivas que permitem a concretização dos objetivos relacionados com os níveis inferiores (conhecimento) e evoluindo para a utilização de metodologias ativas centradas no estudante que permitem atingir os objetivos de nível mais elevado (análise e síntese).*

#### 4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The learning objectives are developed to allow students to acquire knowledge and skills from the lowest taxonomic levels (know, learn) and evolve to the objectives related to higher taxonomic levels (analysis and synthesis).*

*The teaching methodologies accompany and are coherent with the learning objectives, developing in the same way in a gradual way that begins with the use of expository methodologies that allow the accomplishment of the goals related to the lower levels (knowledge) and evolving to the use of active student-centered methodologies that allow the achievement of higher-level objectives (analysis and synthesis).*

#### 4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*António, N. (2015) Estratégia Organizacional – do Posicionamento ao Movimento, Edições Sílabo.*

*Rodrigues J. (2012) Estratégia Organizacional do negócio à ética. Escolar Editora.*

*Thompson, Strickland and Gamble. (2013). Crafting and Executing Strategy - The Quest for Competitive advantage, McGraw-Hill.*

*Nigel, E. (2013). Strategic Management for Tourism Hospitality and Events. USA: Routledge.*

*Okumus,F. et al (2010). Strategic Management in the International Hospitality and Tourism Industry. USA: BH.*

### Mapa IV - Técnicas de Liderança e Comunicação

#### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Técnicas de Liderança e Comunicação*

#### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Leadership and Communication Techniques*

#### 4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:

*GES*

#### 4.4.1.3.Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4.Horas de trabalho:

*100*

#### 4.4.1.5.Horas de contacto:

*TP:30*

#### 4.4.1.6.ECTS:

*4*

#### 4.4.1.7.Observações:

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7.Observations:

*<no answer>*

#### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Isabel Garcia da Fonseca e Faro de Albuquerque / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

*I. Obter informação histórica relevante acerca da comunicação;*

*II. Estabelecer relações sistemáticas entre comunicação e a comunicação organizacional;*

*III. Conhecer as principais teorias da liderança;*

*IV. Aprender a utilizar a comunicação argumentativa no exercício da liderança.*

#### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*I. Obtain relevant historical information about communication;*

*II. Establish systematic relationships between communication and organizational communication;*

*III. To know the main theories of leadership;*

*IV. To learn to use argumentative communication in the exercise of leadership.*

#### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

*Parte I - Estratégias comunicativas: sua relevância nos âmbitos do business e do management*

*Retórica, ethos e carisma: o discurso persuasivo como construção do carácter*

*Elementos fundamentais do discurso persuasivo:*

*a) Conteúdo*

*b) Composição*

*c) Estilo*

*d) Performance*

*Construção do discurso: uso de técnicas comunicativas*

*Construção do discurso: uso de técnicas persuasivas*

a) Figuras retóricas

b) Argumentos

Parte II – O líder nas organizações

a) Teorias da liderança

b) o papel do líder

c) Motivação e recompensa

d) O exercício da liderança

#### **4.4.5.Syllabus:**

*Part I - Communication strategies: their relevance in the business and management spheres*

*Rhetoric, ethos and charisma: the persuasive discourse as the construction of the character*

*Fundamental elements of persuasive discourse:*

a) Content

b) Composition

c) Style

d) Performance

*Discourse construction: use of communicative techniques*

*Discourse construction: use of persuasive techniques*

a) rhetorical figures

b) Arguments

Part II - The leader in organizations

a) Leadership theories

b) the role of the leader

c) Motivation and reward

d) The exercise of leadership

#### **4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*As metodologias expositivas são utilizadas para apresentação dos quadros teóricos de referência. As metodologias participativas com análise e resolução de exercícios de aplicação, casos de estudo e textos de apoio e leitura. Enquanto as metodologias ativas, para a realização de trabalhos individuais e de grupo.*

#### **4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The objectives of the course are developed gradually starting with the understanding of the specificity of the accommodation management in the context of hospitality, achieved through learning the basic concepts that make up the doctrines of this field of knowledge.*

#### **4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*A avaliação contínua será concretizada através de dois testes intermédios com a ponderação de 30% cada e de um trabalho de grupo com uma ponderação de 40%. Os estudantes que não obtiverem aprovação ou não se tenham submetido à avaliação contínua, são sujeitos à avaliação final concretizada através da realização de exame escrito (100%).*

#### **4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):**

*The continuous assessment will be achieved through two intermediate tests with a weighting of 30% each and a working group with a weighting of 40%. Students who do not obtain approval or have not been subjected to continuous assessment are subject to final assessment achieved by conducting written examination (100%).*

#### **4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Congregando as vertentes expositivas com as práticas no que toca à apresentação dos temas com a sua consequente discussão e posterior aplicação efetiva em casos de estudo e casos práticos cumprem-se os objetivos de dotar os estudantes de noções, conceitos e ferramentas que lhes permitam do ponto de vista teórico e prático desenvolver corretamente as suas funções profissionais enquanto gestores de eventos. A vertente expositiva permite a construção de um mapa teórico mental que suporte as posteriores discussões sobre os temas e sua aplicação prática e efetiva a questões atuais e reais.*

#### **4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*Putting together the explanatory part and the practices regarding the presentation of the themes with their consequent discussion and subsequent enforcement on case studies and practical cases the objectives are achieved to provide students with notions, concepts and tools that allow them to fully develop their professional duties as event managers. The explanatory component allows the construction of a mental map that supports further discussions on the topics and their practical application updated and real issues.*

#### **4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Camargo, P. (2018). Liderança e linguagem corporal: técnicas para identificar e aperfeiçoar líderes. Summus Editorial.*

*Pereira, A. (2017). Uma liderança de valor. Brasil: Grupo Editorial Scortecci.*

*Baldoni, J. (2014). 101 dicas para práticas de liderança: técnicas, ferramentas e estratégias. Sextante.*

### **Mapa IV - Gestão de Eventos e Experiências de Lazer**

#### **4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Gestão de Eventos e Experiências de Lazer*

**4.4.1.1. Title of curricular unit:**

*Management of Events and Leisure Moments*

**4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:**

*TUR*

**4.4.1.3. Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4. Horas de trabalho:**

*100*

**4.4.1.5. Horas de contacto:**

*TP:30*

**4.4.1.6. ECTS:**

*4*

**4.4.1.7. Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7. Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Jorge José Horta Revez / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

- 1. Compreender o fenómeno dos eventos, bem como o seu contributo como fator estratégico para o desenvolvimento do turismo;*
- 2. Fornecer instrumentos metodológicos para o planeamento e organização de eventos turísticos;*
- 3. Facultar ferramentas para uma boa promoção dos eventos;*
- 4. Proporcionar ferramentas para a captação e criação de eventos regionais, nacionais e internacionais;*
- 5. Conhecer e articular eficazmente as técnicas de gestão de eventos;*
- 6. Saber caracterizar, planear e organizar um evento nos seus aspetos administrativos, comerciais, operacionais e financeiros;*
- 7. Conhecer as regras de protocolo em eventos;*
- 8. A importância da animação turística nas atividades turísticas*

**4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

- 1. Understand the phenomenon of events as well as their contribution as a strategic factor for the development of tourism;*
- 2. Provide methodological tools for the planning and organization of tourist events;*
- 3. Provide tools for a good promotion of events;*
- 4. Provide tools for capturing and creating regional, national and international events;*
- 5. Know and articulate effectively the techniques of event management;*
- 6. Know how to characterize, plan and organize an event in its administrative, commercial, operational and financial aspects;*
- 7. Know the rules of protocol in events;*
- 8. The importance of tourism in tourist activities*

**4.4.5. Conteúdos programáticos:**

*Área 1 | Os Eventos*

- 1.1. Conceito de evento*
- 1.2. A importância e objetivos*
- 1.3. Tipologias*

*1.4. O gestor de eventos*

*1.5. A animação turística e os eventos*

*Área 2 | Turismo de Eventos*

- 2.1. Caracterização*
- 2.2. Impactes económicos, sociais, ambientais e turísticos*
- 2.3. Relação com a comunidade local*

*Área 3 | Planificação e gestão em eventos*

- 3.1. O processo de planeamento e gestão de eventos*
- 3.2. Fases do evento*
- 3.3. Financiamento*
- 3.4. Planos operacionais*
- 3.5. Avaliação do evento*

*Área 4 | Protocolo em eventos*

- 4.1. Protocolo social e empresarial*

- 4.2. Lei das precedências
- 4.3. Protocolo nacional e internacional

#### Área 5 | Projeto de evento

- 5.1. Definição do tema do projeto
- 5.2. Descrição do projeto
- 5.3. Planos operacionais
- 5.4. Gestão do evento
- 5.5. Avaliação do evento
- 5.8. Ação, acompanhamento e adaptação
- 5.9. Avaliação dos resultados

#### 4.4.5. Syllabus:

##### Area 1 | The events

- 1.1. Event concept
- 1.2. The importance and objectives
- 1.3. Typologies
- 1.4. The event manager
- 1.5. The tourist animation and the events

##### Area 2 | Event Tourism

- 2.1. Characterization
- 2.2. Economic, social, environmental and tourism impacts
- 2.3. Relationship with local community

##### Area 3 | Event planning and management

- 3.1. The process of planning and managing events
- 3.2. Phases of the event
- 3.3. Financing
- 3.4. Operational plans
- 3.5. Event evaluation

##### Area 4 | Protocol in events

- 4.1. Social and business protocol
- 4.2. Law of precedence
- 4.3. National and international protocol

##### Area 5 | Event project

- 5.1. Definition of the project theme
- 5.2. Project description
- 5.3. Operational plans
- 5.4. Event management
- 5.5. Event evaluation
- 5.8. Action, monitoring and adaptation
- 5.9. Evaluation of results

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os objetivos da unidade curricular adequam-se aos conteúdos programáticos, sendo desenvolvidos de acordo com a evolução na aprendizagem dos conteúdos, encontrando-se adaptados às várias partes em que se divide o programa proposto. Fazendo uma ligação estreita com exemplos e casos práticos de aplicação, a UC explorará os principais conceitos teóricos, os processos metodológicos e as técnicas de análise fundamentais da UC, aplicada aos eventos.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The objectives of the curricular unit are adapted to the programmatic contents, being developed according to the evolution in the learning of the contents, being adapted to the several parts in which the proposed program is divided. Connecting closely with examples and practical application cases, UC will explore the UC's key theoretical concepts, methodological processes, and analytical techniques applied to events.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*As aulas combinarão a exposição formal de conceitos, teorias e modelos, estimulando a participação dos alunos através do debate, da intervenção constante e da reflexão crítica das temáticas abordadas. A abordagem expositiva/participativa será útil ao nível das questões conceptuais lecionadas.*

*Decorrerão sessões de natureza prática de orientação e apoio aos trabalhos a desenvolver pelos alunos, bem como sessões de apresentação e debate dos trabalhos desenvolvidos.*

*Pretende-se ainda que os alunos desenvolvam os seus conhecimentos com recurso a estudos de caso, visitas técnicas e palestras com oradores convidados.*

*A avaliação será concretizada através da operacionalização dos seguintes instrumentos:*

*- Participação nas aulas incluindo a análise, discussão e apresentação de casos práticos (40%)*

*- Realização de um trabalho individual (50%)*

*A avaliação final através de uma prova escrita (100%).*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*The classes will combine the formal exposition of concepts, theories and models, stimulating student participation through debate, constant intervention and critical reflection on the topics addressed. The expository / participatory approach will be useful in terms of the conceptual issues taught.*

*Practical sessions will be held to provide guidance and support for the work to be done by the students, as well as sessions for the presentation and discussion of the work developed.*

*It is also intended that students develop their knowledge using case studies, technical visits and lectures with invited speakers.*

*The evaluation will be carried out through the operationalization of the following instruments:*

- Participation in classes including analysis, discussion and presentation of practical cases (40%)
  - Individual work (50%)
- The final evaluation through a written test (100%).

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Atendendo a que os objetivos propostos equilibram as teorias fundamentais da Organização e Gestão de Eventos, associadas ao turismo e a aplicação prática dos conteúdos no domínio dos conceitos, a metodologia adotada cumpre esses fins.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*Given that the proposed objectives balance the fundamental theories of Organization and Event Management, associated with tourism and the practical application of content in the field of concepts, the methodology adopted fulfills these ends.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Bowdin, G.A.J., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. (2011). Events management. Oxford. Elsevier Butterworth-Heinemann.*  
*Getz, D. (1997). Event management and event tourism. New York: Cognizant Communications Corporation.*  
*Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. Tourism Management, 29, p. 403-428. Marujo, M. N. (2017). Turismo, Turistas e Eventos: da teoria à prática. Castelo Branco: RVJ - Editores, Lda.*  
*Pedro, F., Caetano, J., Christiani, K. & Rasquilha, L. (2012). Gestão de Eventos. Lisboa. Escolar Editora.*  
*Vieira, J. M. (2015). Eventos e Turismo – Planeamento e Organização. Lisboa: Edições Sílabo.*

### Mapa IV - Gestão de CRM e Business Intelligence

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Gestão de CRM e Business Intelligence*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Management of CRM and Business*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*INF*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*100*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*TP:30*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*4*

#### 4.4.1.7. Observações:

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7. Observations:

*<no answer>*

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Tiago Miguel Pereira Candeias / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Compreender a importância do CRM na gestão do marketing e das vendas de qualquer organização de turismo bem como entenderem a importância de recolha de dados, organização, análise, ação e monitorização dos mesmo no processo de decisão e na avaliação de resultados*

*Concluída a a unidade curricular os estudantes serão capazes de:*

- Conhecer os conceitos de CRM e a sua aplicabilidade;
- Reconhecer a importância do CRM na estratégia de relacionamento da empresa com os seus clientes;
- Adaptar o CRM ao contexto da empresa e aos seus clientes;
- Conhecer, compreender e utilizar o alinhamento entre os seguintes pilares de BI: recolha de dados, organização e análise, ação e monitorização

#### 4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*Understand the importance of CRM in the marketing and sales management of any tourism organization as well as understand the importance of data collection, organization, analysis, action and monitoring of the same in the decision process and the evaluation of results*

*After completing the course unit students will be able to:*

- To know the concepts of CRM and its applicability;
- Recognize the importance of CRM in the company's relationship strategy with its customers;
- Adapt the CRM to the context of the company and its clients;
- Understand and understand the alignment between the following BI pillars: data collection, organization and analysis, action and monitoring

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

- Conceitos de CRM
- Especificidades e metodologia de atuação
- Aplicação de um sistema de CRM
- Gestão de Força de Vendas
- Marketing
- Serviço e Assistência ao Cliente
- Planeamento e Implementação de CRM
- As Ferramentas de CRM na Empresa
- Fases de implementação de um sistema CRM
- Gestão Estratégica do relacionamento com o Cliente
- Conceitos de BI
- A importância do BI na gestão
- Gestão eficiente de informações e Otimização de processos
- Organização, análise, ação e monitorização

#### 4.4.5. Syllabus:

- CRM Concepts
- Specifics and methodology of action
- Applying a CRM system
- Sales Force Management
- Marketing
- Customer service and assistance
- Planning and Implementing CRM
- The CRM Tools in the Company
- Phases of implementing a CRM system
- Strategic Customer Relationship Management
- BI Concepts
- The importance of BI in BI management
- Efficient information management and process optimization
- Organization, analysis, action and monitoring

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os conteúdos programáticos desenhados visam facilitar a compreensão dos conceitos fundamentais associados ao CRM e BI, mas também articulá-los com a avaliação e aplicação crítica dos mesmos .*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The programmatic contents designed aim to facilitate the understanding of the fundamental concepts associated with CRM and BI, but also to articulate them with the critical evaluation and application of them*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Os alunos terão uma exposição teórica dos temas que englobam o o CRM e BI com exemplos práticos do mercado nacional e internacional que permita a sua ligação com a prática.*

*Aplicarão os principais conceitos de num trabalho que irão desenvolver ao longo do semestre numa vertente prática.*

*As aulas teóricas são suportadas por documentação on-line no Moodle s (teoria), de imprensa (prática) e por vídeos.*

*Os alunos farão uma frequência (50%) e um trabalho que aplica os principais conceitos de CRM e BI (50%).*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*he students will have a theoretical exposition of the themes that encompass the the CRM and BI with practical examples of the national and international market that allows their connection with the practice.*

*They will apply the main concepts of a work that will develop during the semester in a practical way.*

*Theoretical classes are supported by online documentation in Moodle's (theory), press (practice) and videos.*

*Students will do a frequency (50%) and a job that applies the main concepts of CRM and BI (50%).*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Nas aulas teóricas são apresentadas os conceitos de modo a assegurar que os estudantes adquirem e compreendem os conceitos.*

*As metodologias ativas são aplicadas com a finalidade de atingir os objetivos relacionados com a capacidade de síntese e aplicação dos conhecimentos adquiridos*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*In the lectures are presented the concepts to ensure that students learn and understand the concepts. The active methodologies (case studies and exercises) are applied in order to achieve objectives related to synthesis and application of knowledge,*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Everton, A. (2017). 41 Conselhos dos 41 maiores especialistas em CRM e atendimento. Independently Published.*

*Mações, M. (2018). Manual de Gestão Moderna: teoria e prática. Actual.*

*Marcos, M. (2009). CRM – Sucessos e Insucessos. Brasil: Brasport Livros e Multimídia Lda.*

## Mapa IV - Análise e Gestão Financeira

### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Análise e Gestão Financeira*

### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Financial Analysis and Management*

### 4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:

*GES*

### 4.4.1.3.Duração:

*semestral / semiannual*

### 4.4.1.4.Horas de trabalho:

*150*

### 4.4.1.5.Horas de contacto:

*60*

### 4.4.1.6.ECTS:

*6*

### 4.4.1.7.Observações:

*<sem resposta>*

### 4.4.1.7.Observations:

*<no answer>*

### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Luís Manuel Farinha de Matos Martins / 30 H*

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

*Ricardo Samuel Lisboa Pereira de Oliveira / 30 H*

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

*Com esta UC pretende-se que os estudantes*

*Conheçam os principais mapas financeiros recapitulativos e como se conjugam com outras mapas auxiliares;*

*Dominem os princípios de gestão financeira da empresa turística*

*Conheçam os principais métodos e técnicas de análise financeira*

*Saibam desenvolver o planeamento financeiro de uma empresa No final da UC, os estudantes devem ter adquirido:*

*Conhecimentos sobre a existência de diversos instrumentos financeiros cada vez mais utilizados no mundo empresarial;*

*Competências que permitam uma avaliação financeira das empresas bem como a aplicação prática das matemáticas financeiras em*

*empréstimos, leasing, custos de capital, entre outros; Capacidades de análise e gestão financeira ligadas com a atividade turística;*

*Competências de gestão dos fluxos financeiros, controlar e organizar a área financeira das empresas, e executar o orçamento anual de exploração;*

*Capacidades de determinação dos principais rácios de gestão de empresas turísticas.*

### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*With this UC it is intended that students*

*Know the main recapitulative financial maps and how they are combined with other auxiliary maps;*

*Master the principles of financial management of the tourist company*

*Know the main methods and techniques of financial analysis*

*Know how to develop a company's financial planning At the end of the UC, students must have acquired:*

*Knowledge of the existence of various financial instruments increasingly used in the business world;*

*Skills that allow a financial assessment of the companies as well as the practical application of financial mathematics in loans, leasing, capital costs, among others; Analysis and financial management capabilities linked to tourism;*

*Skills in managing financial flows, controlling and organizing the financial area of companies, and running the annual operating budget;*

*Capacities to determine the main tourism business management ratios.*

### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

*Balanço e a Gestão Financeira*

*O Balanço, as suas rubricas e a ótica de análise financeira*

*Análise do equilíbrio financeiro;*

*A Demonstração de Resultados*

*Por Natureza*

*Por funções*

*Financeiros*

*Os gráficos de análise*

*Métodos e Técnicas de Análise Financeira Método dos indicadores e dos rácios*

*de rentabilidade; de financiamento;*

*Tempos médios de actividade;*

Rácios de mercado  
A decisão do investimento e o risco;  
Análise do investimento;  
A rentabilidade da empresa  
Os principais conceitos de rentabilidade  
A rentabilidade integrada da empresa  
A Informação Financeira na atividade Turística  
A gestão dos Custos  
Margem de contribuição (caso da empresas turísticas)  
A análise do Ponto Morto (nas empresas turísticas)  
Análise CVL  $\zeta$  Custo, Receitas, Lucros (nas empresas turísticas)  
Análise dos Fluxos Financeiros  
Demonstração dos Fluxos de Caixa  
Análise do Risco e gestão da tesouraria  
Análise do risco na gestão de médio e longo prazo;  
O fundo de maneo.

#### 4.4.5.Syllabus:

Balance and Financial Management  
The Balance Sheet, its headings and the perspective of financial analysis  
Analysis of the financial balance;  
The Income Statement  
By nature  
By functions  
Financial  
Analysis charts  
Methods and Techniques of Financial Analysis Method of indicators and ratios  
of profitability; financing;  
Average times of activity;  
Market Ratios  
The investment decision and the risk;  
Investment analysis;  
The profitability of the company  
The main concepts of profitability  
The company's integrated profitability  
Financial Information on Tourism  
The management of Costs  
Margin of contribution (case of tourist companies)  
The analysis of the Neutral Point (in the tourist companies)  
CVL Analysis  $\zeta$  Cost, Revenues, Profits (in tourist companies)  
Analysis of Financial Flows  
Statement of Cash Flows  
Risk Analysis and cash management  
Risk analysis in medium and long term management;  
The working capital.

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

Procurou-se que os conteúdos programáticos correspondessem directamente aos objetivos estabelecidos para esta UC. Assim, o objetivo O1 é materializado através dos Temas 1 e 2. Por sua vez, o objetivos O3 é concretizado pelos Temas 3 a 6. O objetivos O4 é conseguido pelos temas 6 e 7, sendo que o objetivo O2 é conseguido através do domínio das decisões críticas desenvolvidas em cada um dos pontos anteriores.

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

The content was intended to correspond directly to the objectives established for this UC. Thus, objective O1 is materialized through Themes 1 and 2. In turn, the O3 objectives are accomplished by Themes 3 to 6. The O4 objectives are achieved by themes 6 and 7, and the O2 goal is achieved through the domain of the critical decisions developed in each of the previous points.

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

As sessões iniciais serão teóricas de forma a garantir a tramissão de conhecimentos e a suportar o desenvolvimento dos exercícios e casos práticos. Haverá um exercício base que evoluirá ao longo do semestre. Este exercício contará com 3 momentos de entrega. Quanto à avaliação serão efetuados dois testes de avaliação. Os coeficientes de ponderação no cálculo da nota final serão os seguintes:  
Média dos 3 momentos de entrega do exercício - 45%  
Testes - 45%  
Assiduidade e Participação - 10%

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

The initial sessions will be theoretical in order to guarantee the knowledge process and to support the development of the exercises and practical cases. There will be a baseline exercise that will evolve throughout the semester. This exercise will have 3 delivery moments. As for the evaluation, two evaluation tests will be carried out. The weighting coefficients in the calculation of the final mark will be as follows:  
Average of 3 moments of delivery of the exercise - 45%  
Tests - 45%  
Assiduity and Participation - 10%

**4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*A aprendizagem da área da gestão e análise financeira requer não só a aquisição de sólidos conhecimentos teóricos mas também a prática continuada e a análise de casos. Assim, a metodologia, através do exercício e dos casos desenvolvidos em sala permite a consolidação de conhecimentos práticos que permitem reforçar os ensinamentos práticos desenvolvidos nas sessões teóricas e avaliados através dos testes a realizar.*

**4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*Learning in the area of financial management and analysis requires not only the acquisition of sound theoretical knowledge, but also continued practice and case analysis. Thus, the methodology, through the exercise and the cases developed in the room allows the consolidation of practical knowledge that allows to reinforce the practical teachings developed in the theoretical sessions and evaluated through the tests to be carried out.*

**4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Guilding, C., (2002), Financial Management for Hospitality Decision Makers, Butterworth-Heinemann, first published,  
Nabais, C., Nabais, F. (2009), Prática Financeira I, Análise Económica & Financeira, Manual Prático Lidel, 5ª Edição, Lidel - Edições Técnicas Lda  
Neves, J. C., (2006) Análise Financeira - Técnicas Fundamentais Texto Editora, Textos de Gestão, Edição Revista e Corrigida (disponibilizado pelo docente)  
Roberto, A. (2016). Empreendedorismo: gestão financeira para micro e pequenas empresas. Alta Books.  
Santos, L., Lopes, L., Raul M.S. (2006), Fundamentos e aplicações do Cálculo Financeiro 2 Casos práticos resolvidos e comentados. Lisboa: Edições Sílabo.  
Wernke, R. (2017). Gestão Financeira. Brasil: Editora Saraiva.*

**Mapa IV - Estágio em Turismo I**

**4.4.1.1. Designação da unidade curricular:**

*Estágio em Turismo I*

**4.4.1.1. Title of curricular unit:**

*Internship in Tourism I*

**4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:**

*TUR*

**4.4.1.3. Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4. Horas de trabalho:**

*175*

**4.4.1.5. Horas de contacto:**

*E:75 ; OT:30*

**4.4.1.6. ECTS:**

*7*

**4.4.1.7. Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7. Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Jorge José Horta Revez / 30 H*

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

*Luis Manuel Farinha de Matos Martins / 30H*

*Outros Docentes com perfil adequado para acompanhamento de proximidade a cada estudante com vista ao alcance dos objetivos de aprendizagem /Other Teachers with an adequate profile for follow-up of proximity to each student in order to reach the learning objectives.*

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

*Pretende-se que os alunos atinjam os seguintes objetivos:*

*Reconhecer os princípios organizacionais da instituição acolhedora*

*Interpretar a atividade da instituição de acolhimento no contexto do setor do turismo e da hospitalidade*

*Demonstrar capacidades de adaptação a novas situações e aquisição de competências comunicacionais, de responsabilidade, de relacionamento interpessoal e trabalho de equipa e aptidão para aplicação na prática dos conhecimentos teóricos, quer no desempenho das tarefas acordadas na instituição, quer no desenvolvimento organizacional e no acolhimento/atendimento ao cliente*

*Revelar capacidades de comunicação oral e escrita e aptidão para aplicação na prática dos conhecimentos teóricos na execução das tarefas de estágio;*

*Demonstrar capacidade de resolução de problemas, integração nas equipas de trabalho e competências comunicacionais no*

*desempenho das tarefas acordadas na instituição;  
Saber analisar os processos internos da organização*

#### **4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*It is intended that the students achieve the following objectives:*

*Recognize the organizational principles of the welcoming institution Interpret the activity of the host institution in the context of the tourism and hospitality sector*

*Demonstrate adaptability to new situations and acquisition of communication skills, responsibility, interpersonal relationships and teamwork and aptitude to apply theoretical knowledge in practice, both in the performance of tasks agreed upon in the institution, in organizational development and in the reception / customer service*

*Reveal oral and written communication skills and aptitude for practical application of theoretical knowledge in the execution of the internship tasks;*

*Demonstrate ability to solve problems, integration in work teams and communicational skills in the performance of tasks agreed in the institution;*

*Know how to analyze the internal processes of the organization*

#### **4.4.5. Conteúdos programáticos:**

*Parte I - 1. Apoio e acompanhamento tutorial na elaboração do Relatório de Estágio*

*1.1. Princípios organizacionais da instituição cooperante*

*1.2. Observação da instituição cooperante e estudo documental*

*1.3. Descrição da atividade da instituição cooperante*

*2. Componente prática*

*2.1. Desempenho de tarefas acordadas entre a instituição de acolhimento e o aluno estagiário*

*Parte II*

*1. Acompanhamento do Plano de Estágio II*

*1.1. Processos internos da organização cooperante – realização de análise SWOT*

*1.2. Estudo de investigação aplicada sobre um dos setores da instituição cooperante*

*1.3. Reflexão sobre a integração no Estágio e sobre a progressão na aprendizagem.*

*2. Componente prática*

*2.1. Desempenho de tarefas acordadas entre a instituição de acolhimento e o aluno estagiário*

#### **4.4.5. Syllabus:**

*Part I - 1. Support and tutorial follow-up in the preparation of the Internship Report*

*1.1. Organizational principles of the cooperating institution*

*1.2. Observation of the cooperating institution and documentary study*

*1.3. Description of the activity of the cooperating institution*

*2. Practical component*

*2.1. Performance of tasks agreed between the host institution and the trainee student*

*Part II*

*1. Follow-up of the Internship Plan II*

*1.1. Internal processes of the cooperating organization - SWOT analysis*

*1.2. Applied research study on one of the sectors of the cooperating institution*

*1.3. Reflection on integration in Internship and on progression in learning.*

*2. Practical component*

*2.1. Performance of tasks agreed between the host institution and the trainee student*

#### **4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Os conteúdos da UC foram organizados de forma a atingir os objetivos de aprendizagem propostos. Esta é uma unidade curricular de Orientação Tutorial em que os objetivos se relacionam com a aprendizagem ativa e com a aplicação prática de conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura em ambiente de trabalho.*

#### **4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The contents of the CU were organized in order to achieve the proposed learning objectives. This is a curricular unit of Tutorial Orientation in which the objectives are related to the active learning and to the practical application of theoretical knowledge acquired during the licenciatura in the work environment.*

#### **4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*O método de ensino/aprendizagem é do tipo tutorial em sala de aula; e do tipo de prática em contexto de trabalho, em formato de Estágio curricular.*

*Avaliação*

*Parâmetros: Avaliação do Supervisor da Organização Recetora realizada com recurso a um modelo próprio;*

*Avaliação do Docente Orientador de Estágio.*

*Crítérios de avaliação do Relatório de Estágio: aspetos formais; qualidade e dimensão da pesquisa bibliográfica realizada; tratamento da informação recolhida; adequação das análises realizadas; carácter inovador das propostas apresentadas.*

#### **4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):**

*The teaching / learning method is the tutorial type in the classroom; and the type of practice in the context of work, in the form of Curricular Internship.*

*Evaluation*

*Parameters: Evaluation of the Supervisor of the receiving Organization carried out using an own model;*

*Evaluation of the Trainee Counselor.*

*Evaluation criteria of the Internship Report: formal aspects; quality and dimension of the bibliographic research carried out; treatment of collected information; adequacy of the analyzes carried out; innovative nature of the submitted proposals.*

#### **4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*As metodologias de ensino/aprendizagem são coerentes com os objetivos da unidade curricular, baseando-se em atividades de tutoria (em contexto de sala de aula), com o objetivo de orientar os alunos para o conhecimento da entidade cooperante onde vão*

*desenvolver o seu estágio; e em prática em contexto de trabalho, assente no formato de Estágio curricular, de forma aos alunos poderem ter uma experiência prática efetiva de contacto com uma instituição/empresa do sector do turismo e hospitalidade.*

**4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*The teaching / learning methodologies are coherent with the objectives of the curricular unit, based on tutoring activities (in the classroom context), with the objective of orienting the students to the knowledge of the cooperating entity where they will develop their internship ; and in practice in a work context, based on the Curricular Internship format, so that the students can have an effective practical experience of contact with an institution / company in the tourism and hospitality sector.*

**4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Quivy, R. e Campenhoudt, L. V. (1995-2005). Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa, Gradiva Pereira.  
Poupa, C. (2016). Como escrever uma Tese, monografia ou livro científico, usando o Word. Lisboa: Edições Sílabo.  
Material fornecido pelos docentes*

**Mapa IV - Gestão de Serviços Turísticos e de Hospitalidade de Luxo**

**4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Gestão de Serviços Turísticos e de Hospitalidade de Luxo*

**4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Luxury Tourism and Hospitality Services Management*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*HOT*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6.ECTS:**

*5*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Ruben Rodrigues Paula / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Entre os vários objetivos estabelecidos, pretende-se dar a entender o luxo como inspiração competitiva e como diferenciação estratégica, debater tendências e desafios do subsector e preparar os estudantes com competência para uma abordagem de gestão do luxo no contexto nacional e internacional.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Among the various objectives, it is intended to imply luxury as a competitive inspiration and as strategic differentiation, to discuss trends and challenges of the subsector and to prepare students with competence for a management approach to luxury in the national and international context.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

- 1. Conceito de luxo e modelo de negócios*
- 2. Principais definições e abordagens para o conceito de luxo*
- 3. Limites entre Premium, Moda, Arte, Religião e Luxo*
- 4. Especificidades do modelo de negócio de luxo: porque o marketing tradicional e a marca conceitos não podem ser aplicados ao luxo?*
- 5. Entendendo o consumidor de luxo em todo o mundo*
- 6. Quem são os consumidores e clientes de luxo de hoje?*
- 7. Como os mercados de luxo nos países da China, Índia, Rússia diferem dos mercados ocidentais?*
- 8. Desenvolvimento e gestão de marcas e produtos de luxo*

9. Construindo a coerência do serviço e da marca de luxo em hospitalidade

10. Comunicação e distribuição de serviços de hospitalidade de luxo: Raridade vs. Exclusividade versus Seletividade

#### 4.4.5.Syllabus:

1. *Concept of luxury and business model*
2. *Main definitions and approaches to the concept of luxury*
3. *Limits between Premium, Fashion, Art, Religion and Luxury*
4. *Specificities of the luxury business model: Why traditional marketing and branding concepts can not be applied to luxury?*
5. *Understanding the luxury consumer around the world*
6. *Who are today's luxury consumers and customers?*
7. *How do the luxury markets in the countries of China, India, Russia differ from Western markets?*
8. *Development and management of luxury brands and products*
9. *Building consistency of service and luxury brand in hospitality*
10. *Communication and distribution of luxury hospitality services: Rarity vs. Exclusivity versus Selectivity*

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os objetivos da unidade curricular adequam-se aos conteúdos programáticos, sendo desenvolvidos de acordo com a evolução na aprendizagem dos conteúdos, encontrando-se adaptados às várias partes em que se divide o programa proposto. Fazendo uma ligação estreita com exemplos e casos práticos de aplicação, a UC explorará os principais conceitos teóricos, os processos metodológicos e as técnicas de análise fundamentais da UC.*

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The objectives of the curricular unit are adapted to the programmatic contents, being developed according to the evolution in the learning of the contents, being adapted to the several parts in which the proposed program is divided. Connecting closely with examples and practical application cases, UC will explore the UC's key theoretical concepts, methodological processes, and analytical techniques.*

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*As aulas combinarão a exposição formal de conceitos, teorias e modelos, estimulando a participação dos alunos através do debate, da intervenção constante e da reflexão crítica das temáticas abordadas. A abordagem expositiva/participativa será útil ao nível das questões conceptuais lecionadas.*

*Decorrerão sessões de natureza prática de orientação e apoio aos trabalhos a desenvolver pelos alunos, bem como sessões de apresentação e debate dos trabalhos desenvolvidos.*

*Pretende-se ainda que os alunos desenvolvam os seus conhecimentos com recurso a estudos de caso, visitas técnicas e palestras com oradores convidados.*

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

*The classes will combine the formal exposition of concepts, theories and models, stimulating student participation through debate, constant intervention and critical reflection on the topics addressed. The expository / participatory approach will be useful in terms of the conceptual issues taught.*

*Practical sessions will be held to provide guidance and support for the work to be done by the students, as well as sessions for the presentation and discussion of the work developed.*

*It is also intended that students develop their knowledge using case studies, technical visits and lectures with invited speakers.*

#### 4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*A componente expositiva das aulas constitui o modo principal de passagem do conhecimento para os alunos. Para a sua consolidação, é fundamental que ele seja rapidamente aplicado a situações concretas. Isso é feito logo na própria aula, em que os alunos têm que concretizar os conhecimentos que acabaram de ser expostos num caso prático de uma ou mais unidades turísticas de luxo*

#### 4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The theoretical component of the classes is the main way of passing knowledge to students. For its consolidation, it is vital that it be quickly applied to concrete situations. This is done immediately in the classroom itself, where students have to achieve the skills they've be exposed in a case study of one or more luxury tourist company*

#### 4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Chevalier, M. & Mazzalovo, G. (2012). *Luxury Brand Management – A world of privilege*. Wiley.*

*Gardetti, M.; Muthu, S. (2018). *Sustainable luxury, entrepreneurship and innovation*. Springer.*

*Kapferer, Jean-Noël & Bastien, Vincent (2012). *The luxury strategy – Break the rules of Marketing to build luxury brands*.Kogan Page.*

*Kapferer, Jean-Noël (2015). *On Luxury – How luxury brands can grow yet remain rare*. Kogan Page.*

*Puczko, M. (2014). *Health, Tourism and Hospitality:Spas, Wellness and medical travel*. Lisboa: Mandarin Oriental.*

*Sagolj, S. (2017). *Development of a Marketing Concept for a Luxury Tourism Service*. Hochschule RheinMain, Wiesbaden Business School, International Management.*

*Swarbrooke, J. (2018). *The meaning of luxury in hospitality, events and tourism*. England: Goodfellow Publishers, Limited.*

*Wittig, M.; Sommerrock, F.; Beil, O. & Albers, M. (2014). *Rethinking Luxury*. Roland Berger Strategy Consultants Publishing.*

### Mapa IV - Inovação e Empreendedorismo no Turismo

#### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Inovação e Empreendedorismo no Turismo*

#### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Innovation and Entrepreneurship in Tourism*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*GES*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6.ECTS:**

*5*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Luis Manuel Farinha de Matos Martins / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Através dos conteúdos a lecionar nesta unidade curricular, pretende-se que alunos adquiram um conhecimento sólido e um conjunto de técnicas e metodologias que lhes permita, em ambiente profissional, gerir a inovação no turismo e hospitalidade.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Through the contents to be taught in this course unit, students are expected to acquire a solid knowledge and a set of techniques and methodologies that allow them, in a professional environment, to manage innovation in tourism and hospitality.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

- 1. Introdução à inovação e desenvolvimento de novos produtos turísticos*
  - 1.1. A importância da inovação para o sector*
  - 1.2. Pressupostos*
  - 1.3. Abordagem estratégica – a inovação nos negócios e empresas turísticas*
  - 1.4. Abordagem territorial – a inovação como fonte de valorização dos destinos*
- 2. Concetualização da Inovação e do desenvolvimento de novos produtos*
  - 2.1 Tipologias de Inovação (produto, processo, organizacional, marketing, revolucionárias, incrementais )*
  - 2.2 A evolução do conceito e das práticas de inovação*
- 3.Desenvolvimento de novos produtos turísticos*
  - 3.1. Metodologias a aplicar*
  - 3.2. Potencial de integração de produtos turísticos*
  - 3.3. Análise de Caso Prático*
- 4. Inovação no Setor do Turismo*
  - 4.1. Caraterísticas e modelos*
  - 4.2. Determinantes e barreiras*
  - 5. Benchmarking*
    - 5.1. Conceitos e processo de benchmarking ao serviço da inovação*
    - 5.2. Caso prático*

**4.4.5.Syllabus:**

- 1. Introduction to innovation and development of new tourism products*
  - 1.1. The importance of innovation for the sector*
  - 1.2. assumption*
  - 1.3. Strategic approach - innovation in business and tourism enterprises*
  - 1.4. Territorial approach - innovation as a source of value for destinations*
- 2. Conceptualization of Innovation and the development of new products*
  - 2.1 Typologies of Innovation (product, process, organizational, marketing, revolutionary, incremental)*
  - 2.2 The evolution of the concept and practices of innovation*
- 3. Development of new tourism products*
  - 3.1. Methodologies to apply*
  - 3.2. Potential to integrate tourism products*
  - 3.3. Practical Case Analysis*
- 4. Innovation in the Tourism Sector*
  - 4.1. Features and models*
  - 4.2. Determinants and barriers*
  - 5. Benchmarking*

5.1. Concepts and benchmarking process at the service of innovation

5.2. Case study

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Para que os alunos compreendam e descrevam a importância e necessidade da inovação (objetivo 1), serão lecionados os conteúdos 1.1 e 1.2.*

*O cumprimento do objetivo 2 será conseguido através da leção dos conteúdos 3.1 e 3.2.*

*A secção 2.1 - Tipologias de Inovação, permitirá que os alunos distingam e expliquem as diferentes tipologias existentes, atingindo o objetivo 3.*

*Os conteúdos relativos ao ponto 2.2 - Evolução do conceito e da prática da inovação contribuirão para que os alunos consigam avaliar a evolução dos processos de inovação e assim alcançar o objetivo 4.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The syllabus contents were selected so as to enable a continuous and gradual learning of the knowledge to be acquired in this Curricular Unit (UC), in order to achieve the proposed objectives. The theoretical and scientific framework of the remaining UC of the course was analyzed through meetings with the other teachers of the course, in order to relate program content, thus consolidating learning. Thus, it is expected that the learning of the proposed content will be gradual and based on previous knowledge and pre-acquired skills on the part of the students. The contents were designed as a way of supporting the remaining UC, enabling the use of tools and techniques without the need for previous bases related to relational data and data structuring.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*As aulas presenciais teórico-práticas baseiam-se, fundamentalmente, na exposição dos conteúdos do programa e abordagem de muitos casos práticos. As exposições teóricas serão enfatizadas, sempre que possível, com o recurso a exemplos, visando estimular o interesse e a pesquisa por parte dos estudantes. O mesmo critério estará subjacente à seleção dos casos práticos a debater. Serão ainda apresentados casos de sucesso com a presença de convidados externos. A avaliação contínua será concretizada através de teste com ponderação de 50% e um trabalho prático (50%). Os estudantes que não obtiverem aprovação ou não se tenham submetido à avaliação contínua, são sujeitos à avaliação final concretizada através da realização de exame escrito (100%).*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*Teaching methodologies (including assessment):*

*The lessons are theoretical and practical based primarily on lecture of the program content and approach of many practical cases. The theoretical presentations will be emphasized whenever possible, with the use of examples, to stimulate interest and research by students. The same criteria will be behind the selection of case studies for discussion. There will also be presented success stories with the presence of invited guests. The continuous assessment will be achieved through test with 50% weighting and practical work (50%). Students who do not obtain approval or have not been subjected to continuous assessment are subject to final assessment achieved by conducting written examination (100 %).*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:*

*Os métodos de ensino são baseados em metodologias ativas e interrogativas com a finalidade de proporcionar a discussão e debate sobre os temas. Procura-se que os estudantes adquiram competências que lhes permitam não só conhecer e compreender os assuntos propostos, mas também desenvolverem as capacidades de análise e de aplicação desses conhecimentos no que se refere aos objetivos relacionados com a inovação e o empreendedorismo através do trabalho prático a desenvolverem.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*Evidence of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:*

*The teaching methods are based on active methodologies and interrogative in order to provide discussion and debate on the topics. Demand that students acquire skills to not only know and understand the issues raised, but also develop the ability to analyze and apply this knowledge in relation to the objectives related to innovation and entrepreneurship through through the practical work to be developed.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Bessant, John and Joe Tidd (2007). Innovation and entrepreneurship. John Wiley & Sons, Ltd.*

*Dantas, J. (2013). Inovação e marketing em serviços. Lisboa: Lidel ed. técnicas.*

*Ettlie, John E., (2006). Managing innovation, new technology, new products and new services in a global economy. USA: Elsevier.*

*Kelly, Tom; Jonathan, Littman (2007). As dez faces da inovação: o poder da criatividade e da inovação na empresa. Editorial Presença.*

*Rodriguez-Sanchez, I.; Williams, A.; Brotons, M. (2017). The innovation journey of new-to-tourism entrepreneurs. Current Issues in Tourism. Taylor & Francis.*

*Sarkar, Soumodip (2007), Empreendedorismo e inovação, Escolar Editora.*

*Tidd, J., J. Bessant and K. Pavitt (2003). Gestão da Inovação: Integração das mudanças tecnológicas, de mercado e organizacionais. Lisboa: Monitor.*

### Mapa IV - Marketing Digital e Relacional

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Marketing Digital e Relacional*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Digital and Relational Marketing*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*GES*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6.ECTS:**

*5*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Luis Manuel Farinha de Matos Martins / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

- *Conhecer os principais conceitos, ferramentas e técnicas do marketing digital e relacional.*
- *Entender o conceito de marketing digital e relacional aplicado à criação de valor para as marcas.*
- *Conhecer e analisar o consumidor online e o seu comportamento de compra.*
- *Desenvolver os aspetos principais de estratégias de marketing digital.*
- *Escolher as ferramentas de comunicação, social media e ativos digitais próprios.*
- *Entender a importância da lealdade e engagement do consumidor com a marca.*
- *Conhecer a complexidade das métricas de performance das ações de marketing digital.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

- *Know the main concepts, tools and techniques of digital and relational marketing.*
- *Understand the concept of digital and relational marketing applied to the value creation of for brands.*
- *Know and analyze the online consumer and their buying behavior.*
- *Develop the main aspects of digital marketing strategies.*
- *Choose the tools of communication, social media and own digital assets.*
- *Understand the importance of loyalty and consumer engagement with the brand.*
- *Understand the complexity of performance metrics for digital marketing actions.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

- 1. Enquadramento da evolução do Marketing*
- 2. Tendências do Marketing Digital*
- 3. Os novos consumidores e o processo de decisão de compra online: MoT e Touchpoints*
- 4. A jornada do Cliente e a criação de Personas*
- 5. Estratégia e Marketing Digital através do modelo de conversão RACE*
- 6. A Comunicação integrada: ativos digitais próprios e de terceiros*
- 7. A escolha dos ativos e ferramentas digitais: website, SEM, emailmarketing, campanhas*
- 8. Presença em Social Media*
- 9. Plataformas em Mobile marketing e Ecommerce*
- 10. O mix de comunicação e formatos: Paid, Owned e Earned Media*
- 11. A importância do engagement para a fidelização do cliente: recompra, recomendação, word of mouth*
- 12. A retenção dos clientes e o seu valor: a lealdade B2C e B2B*
- 13. Papel do CRM nas organizações*
- 14. Definição de métricas e KPIs, avaliação da performance, análise de resultados e ações de melhorias.*

**4.4.5.Syllabus:**

- 1. Framing the evolution of Marketing*
- 2. Digital Marketing Trends*
- 3. The new consumers and the online purchase decision process: MoT and Touchpoints*
- 4. The Client's journey and the creation of Personas*
- 5. Strategy and Digital Marketing through the RACE conversion model*
- 6. Integrated communication: own and third parties' digital assets*
- 7. The choice of assets and digital tools: website, SEM, email marketing, campaigns*
- 8. Presence in Social Media*
- 9. Platforms in Mobile Marketing and Ecommerce*
- 10. The mix of communication and formats: Paid, Owned and Earned Media*
- 11. The importance of engagement for customer loyalty: repurchase, recommendation, word of mouth*
- 12. Customer retention and value: B2C and B2B loyalty*

### 13. Role of CRM in Organizations

### 14. Definition of metrics and KPIs, performance evaluation, results analysis and improvement actions.

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Pretende-se que os estudantes fiquem familiarizados com os conceitos, ferramentas e técnicas do marketing digital e relacional, nomeadamente:*

- Entendam a importância da criação de valor para os clientes.
- Saibam analisar o comportamento de compra, criando uma jornada do consumidor.
- Percebam a importância crucial da adoção de uma estratégia de marketing digital.
- Integrem as ferramentas de comunicação, de social media e ativos digitais próprios mais adequados, de acordo com a estratégia e de uma forma integrada.
- Apliquem táticas para o aumento da recompra e recomendação do consumidor e como as desenvolver.
- Identifiquem as métricas de performance críticas para as suas ações de marketing digital.

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*It is intended that students become familiar with the concepts, tools and techniques of digital and relational marketing, namely:*

- Understand the importance of creating value for customers.
- Be able to analyze buying behavior, creating a consumer journey.
- Realize the crucial importance of adopting a digital marketing strategy.
- Integrate the most appropriate communication tools, social media and digital assets according to the strategy and in an integrated way.
- Apply tactics to increase repurchase and consumer recommendation and how to develop them.
- Identify critical performance metrics for your digital marketing actions.

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*70% de assiduidade num processo de avaliação contínua em sala, divididos em 2 momentos de avaliação específicos, em que os alunos deverão realizar apresentações de trabalho de grupo.*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*70% attendance in a process of continuous assessment in the classroom, divided into 2 specific assessment moments, in which students should perform group work presentations.*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Essencialmente prática, com recurso a exemplos reais e ao desenvolvimento de pensamento crítico e escolha das estratégias mais adequadas, alicerçados nos conhecimentos lecionados em sala.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*Essentially practical, using real examples, development of critical thinking and choosing the most appropriate strategies, based on the knowledge taught in the classroom.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

ADOLPHO, Conrad - Os 8 P39;s do Marketing Digital. O guia estratégico do marketing digital - Texto Editores, 2012.  
ANDERSON, Chris – A cauda longa. Porque é que o futuro dos negócios é vender menos de mais produtos - Actual Editora, 2007.  
Miceli, A.; Salvador, D. (2017). Planejamento de Marketing Digital. Brasil: Bras.  
Pereira, F. (2016). Livro de Marketing e Comunicação Digital – a internet otimizando negócios. Cidadania.  
Piedley, M.; Silva, E.; Feitosa, M. (2017). Marketing com Digital. Simplissimo Livros Ltda.  
Yanaze, M. (2017). Gestão de Marketing e Comunicação. Brasil: Editora Saraiva.  
KOTLER, Philip Kotler, SETIAWAN, Iwan e KARTAJAYA, Hermawan - Marketing 3.0, Do produto e do consumidor até ao espírito humano (Reimpressão) - Actual Editora, 2011.  
KOTLER, Philip Kotler, SETIAWAN, Iwan e KARTAJAYA, Hermawan - Marketing 4.0, Mudança do tradicional para o digital - Actual Editora, 2017.  
MARQUES, Vasco - Marketing Digital 360 (2.ª Edição revista e aumentada) - Actual Editora, 2018.

### Mapa IV - Seminários - Gestão do Turismo e da Hospitalidade

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Seminários - Gestão do Turismo e da Hospitalidade*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Seminars - Tourism and Hospitality Management*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*TUR*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*125*

**4.4.1.5. Horas de contacto:**

*S:45*

**4.4.1.6. ECTS:**

*5*

**4.4.1.7. Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7. Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Elsa Maria da Conceição Correia Gavinho / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Os objectivos desta Unidade Curricular são os seguintes:*

*Através de um ciclo de conferências com um leque alargado de intervenções nas áreas científicas do ciclo de estudos:*

*Promover contactos entre os estudantes e organizações e personalidades com actividade relevante em áreas do Turismo e da Hospitalidade*

*Desenvolver a capacidade dos estudantes em adquirir e aprofundar conhecimento a partir de exposições realizadas em ambiente de conferência.*

*Fornecer aos alunos um estado da arte no Turismo e da Hospitalidade*

*No final do percurso os estudantes deverão ter uma visão global actualizada dos principais temas de inovação da área de formação*

**4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*The objectives of this course are:*

*Through a cycle of conferences with a wide range of interventions in the scientific areas of the study cycle.*

*Promote contacts between students and organizations and personalities with relevant activity in the areas of Tourism and Hospitality*

*Develop students' ability to acquire and deepen knowledge from exhibitions held in a conference setting.*

*Provide students with a state of the art in Tourism and Hospitality*

*At the end of the course, students should have an up-to-date overview of the main innovation themes of the training area*

**4.4.5. Conteúdos programáticos:**

*A definir de acordo com a atualidade das temáticas*

**4.4.5. Syllabus:**

*To be defined according to the current theme*

**4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*O objectivo de estabelecer um ciclo de conferências é atingido com a realização de palestras por um convidado externo. O objectivo de promover contactos entre os estudantes e os oradores é atingido pela realização de um debate no final de cada sessão, em que o orador participa. O desenvolvimento da capacidade de adquirir e aprofundar conhecimentos é atingido pelo processo de exposição e discussão levado a cabo em cada sessão.*

*Finalmente o objectivo de fornecer um estado da arte actualizado é atingido pela renovação anual dos temas e oradores do seminário, adaptando-se de forma dinâmica às evoluções do sector. Desta forma o conteúdo da UC é coerente com os objectivos enunciados.*

**4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The purpose of establishing a conference cycle is achieved by conducting lectures by an external guest. The aim of promoting contacts between students and speakers is achieved by holding a debate at the end of each session, in which the speaker participates. The development of the capacity to acquire and deepen knowledge is achieved by the process of exposure and discussion carried out in each session.*

*Finally, the goal of providing an up-to-date state of the art is achieved by the annual renewal of seminar themes and speakers, adapting dynamically to sector developments. In this way the content of the CU is coherent with the objectives stated.*

**4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*A presente UC promove um leque alargado de intervenções em áreas temáticas do ciclo de estudos, no decorrer das quais são utilizados métodos de ensino expositivos e exploratórios. No final de cada conferência o docente responsável pela sessão anima um debate, agindo como facilitador entre os alunos, o orador e o tema abordado, levando-os a assumir uma atitude activa no estudo de caso apresentado.*

*A avaliação é centrada na participação nas sessões e no alcance dos objectivos enunciados para a UC. Os estudantes serão avaliados pela apresentação de dois "Position Papers", aprofundando temas abordados nas conferências (com ponderação na nota final de 50% cada um)*

**4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):**

*This UC promotes a wide range of interventions in thematic areas of the study cycle, during which expository and exploratory teaching methods are used. At the end of each conference the lecturer responsible for the session encourages a debate, acting as a facilitator between the students, the speaker and the topic addressed, leading them to take an active part in the presented case study. The evaluation focuses on participation in the sessions and on the achievement of the goals set for the UC. The students will be*

*evaluated by the presentation of two Position Papers, deepening topics discussed in the conferences.  
(weighted in the final grade of 50% each)*

**4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*O cumprimento do objectivo depende, da capacidade de pesquisa dos alunos e, por outro lado, dos conteúdos fornecidos nas conferências. O contacto "cara a cara" com especialistas e académicos que trabalham em áreas do conhecimento acelera o processo de aprendizagem. Os casos de estudo apresentados nas conferências constituem igualmente pontos de partida para o sucesso dos objetivos. Desta forma, as metodologias utilizadas alinham-se de forma coerente com os objetivos enunciados para esta unidade curricular.*

**4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*The achievement of the objective depends on the students' research capacity and, on the other hand, the content provided at the conferences. "Face-to-face" contact with experts and academics working in areas of knowledge accelerates the process of apprehension. The case studies presented at the conferences are also starting points for the success of the objectives. In this way, the methodologies used are aligned in a way that is consistent with the stated objectives for this curricular unit.*

**4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*A bibliografia depende do ciclo de conferências de cada ano lectivo, sendo sugerida pelos apresentadores das sessões e professor  
The bibliography depends on the each year's conferences program, and may be suggested by the session's speaker and the teacher*

**Mapa IV - Concepção e Desenvolvimento de Produtos Turísticos e de Hospitalidade**

**4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Concepção e Desenvolvimento de Produtos Turísticos e de Hospitalidade*

**4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Conception and Development of Tourism and Hospitality Products*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*TUR*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*125*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:45*

**4.4.1.6.ECTS:**

*5*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Nuno Silva Gustavo / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Pretende-se, com as temáticas a lecionar nesta unidade curricular, que os alunos adquiram um corpo de conhecimento sólido e um conjunto de técnicas e metodologias que lhes permita, em ambiente profissional ser capazes de:*

- 1. Descrever e aplicar o processo de desenvolvimento de produtos em turismo;*
- 2. Diferenciar, de forma aprofundada e estruturada, os produtos turísticos com maior expressão e representatividade em Portugal e no mundo;*
- 3. Identificar os principais elementos da oferta que estão na base de cada produto;*
- 4. Discutir as características dos mercados/ procura associados aos diferentes produtos;*
- 5. Identificar e explicar necessidades especiais de segmentos de mercado específicos, tais como o sénior, jovem e o social;*
- 6. Avaliar as problemáticas, tendências de evolução e desafios futuros associados aos mercados e produtos turísticos.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*. With the themes to be taught in this curricular unit, students will acquire a solid body of knowledge and a set of techniques and methodologies that will enable them, in a professional environment, to be able to:*

- 1. Describe and apply the product development process in tourism;*
- 2. To differentiate, in an in-depth and structured way, the tourist products with greater expression and representativeness in Portugal*

and in the world;

3. Identify the main elements of supply that are the basis of each product;
4. Discuss the characteristics of markets / demand associated with different products;
5. Identify and explain special needs of specific market segments, such as senior, young and social;
6. Evaluate the problems, trends of evolution and future challenges associated with markets and

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

1. Conceito de recurso turístico e critérios de classificação
2. Ciclo de vida dos produtos turísticos e de hospitalidade
3. Atributos e diferenciação dos produtos turísticos e de hospitalidade
4. Os recursos turísticos e a sua avaliação estratégica
5. Destinos turísticos e hospitalidade: atratividade, gestão integrada e planeamento
6. Componentes dos produtos turísticos e de hospitalidade
7. Portfolio de produtos turísticos e de hospitalidade
8. O comportamento do consumidor
9. A estratégia integrada de desenvolvimento de produtos turísticos e de hospitalidade
10. As estratégias diferenciadas dos destinos turísticos e serviços de hospitalidade

#### 4.4.5. Syllabus:

1. Concept of tourist resort and classification criteria
2. Life cycle of tourism and hospitality products
3. Attributes and differentiation of tourism and hospitality products
4. Tourism resources and their strategic assessment
5. Tourism destinations and hospitality: attractiveness, integrated management and planning
6. Components of tourism and hospitality products
7. Tourism and hospitality product portfolio
8. Consumer behavior
9. The integrated tourism and hospitality product development strategy
10. The differentiated strategies of tourist destinations and hospitality services

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os objetivos e competências da unidade curricular estão ligados aos conteúdos programáticos às metodologias de ensino e avaliação. As temáticas a lecionar nesta unidade curricular conduzirão a que os estudantes adquiram um corpo de conhecimento sólido e um conjunto de técnicas e metodologias que lhes permitam uma visão abrangente sobre os negócios turísticos, capacitando-os para realizarem uma análise de recursos avaliando o seu potencial e que desenvolvam a criatividade na conceção de produtos turísticos e conheçam os principais processos e funções de Gestão de Produtos Turísticos.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The objectives and competences of the curricular unit are linked to the programmatic contents of teaching and evaluation methodologies. The themes taught in this curricular unit will lead students to acquire a solid body of knowledge and a set of techniques and methodologies that will allow them a comprehensive view of tourism businesses, enabling them to carry out an analysis of resources assessing their potential and that develop creativity in the design of tourist products and know the main processes and functions of Tourism Management.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Aulas teórico-práticas de exploração de conceitos e aplicação de conteúdos a situações concretas. Utilização de métodos de exposição teórica dos diversos conteúdos, complementada com métodos interativos que estimulem a participação dos alunos, através de debates, análise de estudos de caso, brainstorming, etc. Atividades de pesquisa e análise de documentos para desenvolvimento de tarefas propostas, nomeadamente a realização de um projeto em grupo, que será acompanhado pelo docente. Pretende-se ainda a realização de visitas de estudo técnicas e/ou palestras com oradores convidados, que permitam a consolidação dos conhecimentos adquiridos.*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*Theoretical-practical classes of exploration of concepts and application of contents to concrete situations. Use of methods of theoretical exposition of the various contents, complemented with interactive methods that stimulate student participation through debates, analysis of case studies, brainstorming, etc. Research activities and analysis of documents for the development of proposed tasks, namely the execution of a group project, which will be accompanied by the teacher. It is also intended to carry out technical study visits and / or talks with invited speakers, which will allow the consolidation of the knowledge acquired.*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Atendendo a que os objetivos propostos equilibram as teorias fundamentais associadas ao turismo e a aplicação prática dos conteúdos no domínio dos conceitos, a metodologia adotada cumpre esses fins. Transversal a todo o momento de ensino é a abordagem de investigação, patente no projeto de grupo a construir ao longo do semestre, que se entende venha a constituir competência fundamental do futuro diplomado.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*Given that the proposed objectives balance the fundamental theories associated with tourism and the practical application of content in the field of concepts, the methodology adopted fulfills these aims. Transversal at all times of teaching is the research approach, evident in the group project to be built along the course, which is understood to constitute fundamental competence of the future degree in tourism*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Braga, D. (2013) . Planeamento Turístico: teoria e prática. Elsevier.  
Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. e Wanhill, S. (2007). Turismo, princípios e prática, 3.ª edição, Bookman, Porto Alegre*

Costa, H. (2013). *Destinos do turismo: percursos para a sustentabilidade*. FGV Editora.  
Cunha, Licínio (2006). *Economia e política do turismo*, Ed. Verbo, Lisboa  
Ezequiel e MARTÍN, Raúl (2004). *Análisis y tendencias del turismo*, Ediciones Pirámide, Madrid  
Montenegro, T. (2015). *Turismo para Cegos*. Companhia das Letras.  
Netto, A. (2017). *O que é o turismo*. Brasil: Editora Brasiliense.  
OMT (2003). *Turismo internacional – Uma perspectiva global*, 2.ª Edição, Bookman

#### **Mapa IV - Estágio em Turismo II**

##### **4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Estágio em Turismo II*

##### **4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*Internship in Tourism II*

##### **4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*TUR*

##### **4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

##### **4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*175*

##### **4.4.1.5.Horas de contacto:**

*E:75; OT:30*

##### **4.4.1.6.ECTS:**

*7*

##### **4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

##### **4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

##### **4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Sérgio Augusto Furtado Marques Borges / 30 H*

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

*Luís Manuel Dias Martins / 30 H*

*Outros Docentes com perfil adequado para acompanhamento de proximidade a cada estudante com vista ao alcance dos objetivos de aprendizagem /Other Teachers with an adequate profile for follow-up of proximity to each student in order to reach the learning objectives.*

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

*Pretende-se que os alunos atinjam os seguintes objetivos:*

*Reconhecer os princípios organizacionais da instituição acolhedora*

*Interpretar a atividade da instituição de acolhimento no contexto do setor do turismo e da hospitalidade*

*Demonstrar capacidades de adaptação a novas situações e aquisição de competências comunicacionais, de responsabilidade, de relacionamento interpessoal e trabalho de equipa e aptidão para aplicação na prática dos conhecimentos teóricos, quer no desempenho das tarefas acordadas na instituição, quer no desenvolvimento organizacional e no acolhimento/atendimento ao cliente*

*Revelar capacidades de comunicação oral e escrita e aptidão para aplicação na prática dos conhecimentos teóricos na execução das tarefas de estágio;*

*Demonstrar capacidade de resolução de problemas, integração nas equipas de trabalho e competências comunicacionais no desempenho das tarefas acordadas na instituição;*

*Saber analisar os processos internos da organização*

##### **4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*It is intended that the students achieve the following objectives:*

*Recognize the organizational principles of the welcoming institution Interpret the activity of the host institution in the context of the tourism and hospitality sector*

*Demonstrate adaptability to new situations and acquisition of communication skills, responsibility, interpersonal relationships and teamwork and aptitude to apply theoretical knowledge in practice, both in the performance of tasks agreed upon in the institution, in organizational development and in the reception / customer service*

*Reveal oral and written communication skills and aptitude for practical application of theoretical knowledge in the execution of the internship tasks;*

*Demonstrate ability to solve problems, integration in work teams and communicational skills in the performance of tasks agreed in the institution;*

*Know how to analyze the internal processes of the organization*

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

*Parte I - 1. Apoio e acompanhamento tutorial na elaboração do Relatório de Estágio*

- 1.1. Princípios organizacionais da instituição cooperante
  - 1.2. Observação da instituição cooperante e estudo documental
  - 1.3. Descrição da atividade da instituição cooperante
3. Componente prática

2.1. Desempenho de tarefas acordadas entre a instituição de acolhimento e o aluno estagiário

*Parte II*

3. Acompanhamento do Plano de Estágio II

- 3.1. Processos internos da organização cooperante – realização de análise SWOT
  - 3.2. Estudo de investigação aplicada sobre um dos setores da instituição cooperante
  - 3.3. Reflexão sobre a integração no Estágio e sobre a progressão na aprendizagem.
4. Componente prática

4.1. Desempenho de tarefas acordadas entre a instituição de acolhimento e o aluno estagiário

#### 4.4.5. Syllabus:

*Part I - 1. Support and tutorial follow-up in the preparation of the Internship Report*

- 1.1. Organizational principles of the cooperating institution
- 1.2. Observation of the cooperating institution and documentary study
- 1.3. Description of the activity of the cooperating institution

2. Practical component

2.1. Performance of tasks agreed between the host institution and the trainee student

*Part II*

1. Follow-up of the Internship Plan II

- 1.1. Internal processes of the cooperating organization - SWOT analysis
- 1.2. Applied research study on one of the sectors of the cooperating institution
- 1.3. Reflection on integration in Internship and on progression in learning.

2. Practical component

2.1. Performance of tasks agreed between the host institution and the trainee student

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os conteúdos da UC foram organizados de forma a atingir os objetivos de aprendizagem propostos. Esta é uma unidade curricular de Orientação Tutorial em que os objetivos se relacionam com a aprendizagem ativa e com a aplicação prática de conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura em ambiente de trabalho.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The contents of the CU were organized in order to achieve the proposed learning objectives. This is a Curricular Unit of Tutorial Orientation in which the objectives are related to the active learning and to the practical application of theoretical knowledge acquired during the degree in work environment.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*O método de ensino/aprendizagem é do tipo tutorial em sala de aula; e do tipo de prática em contexto de trabalho, em formato de Estágio curricular.*

*Avaliação*

*Parâmetros: Avaliação do Supervisor da Organização Recetora realizada com recurso a um modelo próprio;*

*Avaliação do Docente Orientador de Estágio.*

*Critérios de avaliação do Relatório de Estágio: aspetos formais; qualidade e dimensão da pesquisa bibliográfica realizada; tratamento da informação recolhida; adequação das análises realizadas; carácter inovador das propostas apresentadas.*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*The teaching / learning method is the tutorial type in the classroom; and the type of practice in the context of work, in the form of Curricular Internship.*

*Evaluation*

*Parameters: Evaluation of the Supervisor of the receiving Organization carried out using an own model;*

*Evaluation of the Trainee Counselor.*

*Evaluation criteria of the Internship Report: formal aspects; quality and dimension of the bibliographic research carried out; treatment of collected information; adequacy of the analyzes carried out; innovative nature of the submitted proposals.*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*As metodologias de ensino/aprendizagem são coerentes com os objetivos da unidade curricular, baseando-se em atividades de tutoria (em contexto de sala de aula), com o objetivo de orientar os alunos para o conhecimento da entidade cooperante onde vão desenvolver o seu estágio; e em prática em contexto de trabalho, assente no formato de Estágio curricular, de forma aos alunos poderem ter uma experiência prática efetiva de contacto com uma instituição/empresa do sector do turismo e hospitalidade.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The teaching / learning methodologies are coherent with the objectives of the curricular unit, based on tutoring activities (in the classroom context), with the objective of orienting the students to the knowledge of the cooperating entity where they will develop their internship ; and in practice in a work context, based on the Curricular Internship format, so that the students can have an effective practical experience of contact with an institution / company in the tourism and hospitality sector.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Quivy, R. e Campenhoudt, L. V. (1995-2005). Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa, Gradiva Pereira.*

*Poupa, C. (2016). Como escrever uma Tese, monografia ou livro científico, usando o Word. Lisboa: Edições Sílabo.*

*Material fornecido pelos docentes*

#### Mapa IV - Gestão da Qualidade e da Sustentabilidade

##### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Gestão da Qualidade e da Sustentabilidade*

##### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Quality and Sustainability Management*

##### 4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:

*GES*

##### 4.4.1.3.Duração:

*semestral / semiannual*

##### 4.4.1.4.Horas de trabalho:

*125*

##### 4.4.1.5.Horas de contacto:

*TP:45*

##### 4.4.1.6.ECTS:

*5*

##### 4.4.1.7.Observações:

*<sem resposta>*

##### 4.4.1.7.Observations:

*<no answer>*

##### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Luís Manuel Dias Martins / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Os objetivos da unidade curricular são:*

*- Apresentar os conceitos e técnicas associadas à gestão da qualidade;  
- Dotar o estudante de conhecimentos das mais recentes abordagens teóricas e suas aplicações práticas sobre a qualidade, no atual contexto de complexidade e incerteza.*

*- Mostrar que o estudo da qualidade e da sua relação com a sustentabilidade é essencial para o desempenho das organizações.*

*No final da unidade curricular os estudantes deverão ser capazes de:*

*- Apresentar os conceitos associados à gestão da qualidade;  
- Desenvolver e implementar um sistema de gestão da qualidade.*

##### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*The objectives of this curricular unit are:*

*- Present the concepts and techniques related to quality management;  
- Provide the student knowledge of the latest theoretical and practical applications on the quality in the current context of complexity and uncertainty;*

*- Show that the study quality and its relationship to sustainability is critical to the performance of organizations.*

*At the end of the curricular unit students should be able to*

*- Present the concepts associated with quality management; - Develop and implement a quality management system.*

##### 4.4.5.Conteúdos programáticos:

- 1. Introdução à problemática da qualidade*
- 2. Abordagem histórica ao conceito de qualidade e sua evolução*
- 3. Sistema português da qualidade/Sistema europeu da qualidade*
  - 3.1 Certificação de sistemas da qualidade*
  - 3.2 Processos*
  - 3.3 Qualificação de pessoas*
  - 3.4 Normalização*
- 4. Sistemas de gestão da qualidade (EN ISO 9000, 9001, 9004 e NP 4427)*
  - 4.1 Processos diretos*
  - 4.2 Processos associados*
- 5. Programas de qualidade total*
  - 5.1 O modelo EFQM*
- 6.Avaliação da qualidade*
- 7. Ferramentas/Técnicas da qualidade*
- 8. A qualidade e a sua relação com o desenvolvimento sustentável*
  - 8.1 A responsabilidade social e a ética da qualidade*

#### 4.4.5.Syllabus:

1. Introduction to quality
2. Historical approach to the concept of quality and its evolution
3. Portuguese system of quality / European system of quality
- 3.1 Certification of quality systems
- 3.2 Processes
- 3.3 Qualification of people
- 3.4 Standardization
4. Quality management systems (EN ISO 9000, 9001, 9004 and NP 4427)
- 4.1 Direct Processes
- 4.2 Processes associated
5. Total quality programs
- 5.1 The EFQM model
6. Quality evaluation
7. Tools / Techniques of quality
8. The quality and its relationship with sustainable development
- 8.1 The ethics of social responsibility and quality

#### 4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Como principal objetivo pretende-se munir os estudantes de competências que lhes permitam apresentar os conceitos, relacioná-los e a partir deles desenvolver e implementar um sistema de gestão da qualidade. Os conteúdos permitem ainda que os estudantes dominem os principais conceitos e técnicas da gestão da qualidade numa perspetiva de respeito pelo ambiente e de desenvolvimento sustentado.*

#### 4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*As the main objective aims to equip students with skills to present the concepts, relate them and from them develop and implement a quality management system.  
The content also allows students to master the key concepts and techniques of quality management in a perspective of respect for the environment and sustainable development*

#### 4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*A metodologia de ensino engloba aulas teóricas para exposição da matéria (método expositivo e interrogativo) e apresentações e discussões pelos estudantes (método ativo e participativo).  
A avaliação contínua será concretizada através de trabalho (40%) e teste escrito (60%). Os estudantes que não obtiverem aprovação ou não se tenham submetido à avaliação contínua, são sujeitos à avaliação final concretizada através da realização de exame escrito (100%).*

#### 4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):

*The teaching methodology includes lecture method (expository method and interrogative) and presentations and discussions by students (active and participatory method).  
The continuous assessment achieved through a project (40%) and written test (60%). Students who do not obtain approval or have not been subjected to continuous assessment are subject to final assessment achieved by conducting written examination (100 %)*

#### 4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Nas aulas teóricas são apresentados os conceitos de modo a assegurar que os estudantes adquirem e compreendem os conceitos. As metodologias ativas (estudos de caso e exercícios) são aplicadas com a finalidade de atingir os objetivos relacionados com a capacidade de síntese e aplicação dos conhecimentos adquiridos, nomeadamente ao nível do desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão da qualidade.*

#### 4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*In the lectures are presented the concepts to ensure that students learn and understand the concepts. The active methodologies (case studies and exercises) are applied in order to achieve objectives related to synthesis and application of knowledge, especially in terms of developing and implementing a quality management system.*

#### 4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Blanc, I.; Novo, O. (2018). Gestão da Qualidade e de crises em negócios de Turismo. SENAC.  
Capricho, L. (2014). As estratégias de qualidade no alojamento turístico e o turismo sustentável (tese de doutoramento). Elche, Espanha: Universidade Miguel Hernández  
Capricho, Lina & Lopes, Albino (2007). Gestão da qualidade (1.a ed.). Lisboa: Editora RH.  
Demetrius, L. et al. (2016). Qualidade, satisfação e comprometimento: um estudo nas relações B to B. EFQM (2016). EFQM framework for the hospitality and tourism industry. Belgium: EFQM  
WTO (2017). Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations ¿ Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations. Madrid: WTO.  
Pires, A. (2012). Sistemas de gestão da qualidade – ambiente, segurança, responsabilidade social, indústria, serviços, administração pública e educação. Lisboa: Edições Sílabo.*

### Mapa IV - Guest Relations e Multiculturalidade

#### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Guest Relations e Multiculturalidade*

#### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Guest Relations and Multiculturality*

**4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*HOT*

**4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

**4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*100*

**4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:30*

**4.4.1.6.ECTS:**

*4*

**4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

**4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Ruben Rodrigues Paula / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Fornecer conhecimentos e competências sobre acolhimento e receção de clientes bem como prepará-los para o entendimento dos desafios dos inerentes no tratamento e gestão com diferentes comunidades.*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Provide knowledge and skills regarding the reception and reception of clients as well as prepare them for the understanding of the challenges inherent in the treatment and management with different communities.*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

*1. Acolhimento e receção de clientes*

*1.1. Introdução às técnicas de welcoming; 1.2. Técnicas e estilos de comunicação e de imagem; 1.3. Tipologias de cliente e comportamento do consumidor; 1.4. Técnicas de motivação, influência e dinâmica de grupos; 1.5. Ética, protocolo e etiqueta no acolhimento de clientes*

*2 Gestão de conflito e resolução de crise*

*2.1. Condições promotoras dos conflitos; 2.2. As abordagens fundamentais na gestão de conflitos; 2.3. O papel da comunicação e da escuta ativa; 2.4. Diferentes perfis de clientes; 2.5. O processo de conflito; 2.6. Estilos de gestão de conflitos; 2.7. Causas e consequências de conflitos; 2.8. Técnicas de resolução de conflitos; 2.9. Gestão de stress;*

*2.10. Inteligência Emocional: Estratégias para a redução de conflitos e promoção de indivíduos*

*3 Multiculturalidade*

*3.1. Dimensões da multiculturalidade; 3.2 Perfis culturais; 3.2 Os perfis culturais e o serviço hoteleiro; 3.4 O desenvolvimento de uma cultura de serviço multicultural*

**4.4.5.Syllabus:**

*1. Reception and reception of customers*

*1.1. Introduction to welcoming techniques; 1.2. Techniques and styles of communication and image; 1.3. Customer typologies and consumer behavior; 1.4. Techniques of motivation, influence and dynamics of groups; 1.5. Ethics, protocol and etiquette in the reception of clients*

*2 Conflict management and crisis resolution*

*2.1. Conditions conducive to conflicts; 2.2. The fundamental approaches to conflict management; 2.3. The role of communication and active listening; 2.4. Different customer profiles; 2.5. The conflict process; 2.6. Conflict management styles; 2.7. Causes and consequences of conflicts; 2.8. Conflict resolution techniques; 2.9. Stress management; 2.10. Emotional Intelligence: Strategies for Conflict Reduction and Promotion of Individuals*

*3 Multiculturality*

*3.1. Dimensions of multiculturality; 3.2 Cultural profiles; 3.2 Cultural profiles and the hotel service; 3.4 The development of a multicultural cultural service*

**4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Os objetivos da unidade curricular adequam-se aos conteúdos programáticos, sendo desenvolvidos de acordo com a evolução na aprendizagem dos conteúdos, encontrando-se adaptados às várias partes em que se divide o programa proposto. Fazendo uma ligação estreita com exemplos e casos práticos de aplicação, a UC explorará os principais conceitos teóricos, os processos metodológicos e as técnicas de análise fundamentais da UC.*

**4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The objectives of the curricular unit are adapted to the programmatic contents, being developed according to the evolution in the learning of the contents, being adapted to the several parts in which the proposed program is divided. Connecting closely with*

examples and practical application cases, UC will explore the UC's key theoretical concepts, methodological processes, and analytical techniques.

#### **4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

As sessões iniciais serão teóricas de forma a garantir a transmissão de conhecimentos e a suportar o desenvolvimento dos exercícios e casos práticos. Haverá um exercício base que evoluirá ao longo do semestre. Este exercício contará com 3 momentos de entrega.

Quanto à avaliação serão efetuados dois testes de avaliação.

Os coeficientes de ponderação no cálculo da nota final serão os seguintes:

Média dos 3 momentos de entrega do exercício - 45%

Testes - 45%

Assiduidade e Participação - 10%

#### **4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):**

The initial sessions will be theoretical in order to guarantee the knowledge process and to support the development of the exercises and practical cases. There will be a baseline exercise that will evolve throughout the semester. This exercise will have 3 delivery moments.

As for the evaluation, two evaluation tests will be carried out.

The weighting coefficients in the calculation of the final mark will be as follows:

Average of 3 moments of delivery of the exercise - 45%

Tests - 45%

Assiduity and Participation - 10%

#### **4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

A metodologia, através do exercício e dos casos desenvolvidos em sala permite a consolidação de conhecimentos práticos que permitem reforçar os ensinamentos práticos desenvolvidos nas sessões teóricas e avaliados através dos testes a realizar.

#### **4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

The methodology, through the exercise and the cases developed in the room allows the consolidation of practical knowledge that allows to reinforce the practical teachings developed in the theoretical sessions and evaluated through the tests carried out

#### **4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

Adler, P. (1977). *Beyond cultural identity: Reflections on multiculturalism*. In R. Brislin (Ed.), *Culture Learning* (pp. 24– 41). East-West Center Press, Honolulu.

Caprar, D. V. (2011). *Foreign locals: A cautionary tale on the culture of MNC local employees*. *Journal of International Business Studies*, 42(5), 608–628.

Cleveland, M., & Laroche, M. (2007). *Acculturation to the global consumer culture: Scale development and research paradigm*. *Journal of Business Research*, 60(3), 249–259.

Doz, Y. (2013). *The rise of multicultural managers*. *Forbes*. [Retrieved from].

<http://www.forbes.com/sites/insead/2013/08/01/the-rise-of-multicultural-managers/#1d5563be6d09> Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2004). *Cultural intelligence*. *Harvard Business Review* 82(10), 139–146.

Hudson, S. & Hudson, I. (2017). *Customer Service in Hospitality and Tourism*. Goodfellow Publishers

### **Mapa IV - Plano de Negócios e Simulação Empresarial no Turismo**

#### **4.4.1.1. Designação da unidade curricular:**

*Plano de Negócios e Simulação Empresarial no Turismo*

#### **4.4.1.1. Title of curricular unit:**

*Business Plan and Entrepreneurial Simulation in Tourism*

#### **4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:**

GES

#### **4.4.1.3. Duração:**

*semestral / semiannual*

#### **4.4.1.4. Horas de trabalho:**

150

#### **4.4.1.5. Horas de contacto:**

TP:60

#### **4.4.1.6. ECTS:**

6

#### **4.4.1.7. Observações:**

*Esta unidade curricular conta com o apoio e suporte da Newhotel e da Oracle.*

#### **4.4.1.7. Observations:**

*This course has the support and support of Newhotel and Oracle.*

**4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Sérgio Augusto Furtado Marques Borges / 20 H*

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

*Ricardo Samuel Lisboa Pereira de Oliveira / 20 H*

*Luís Manuel Dias Martins / 20 H*

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

*Proporcionar uma visão prática procurando cobrir as principais necessidades que lhes assegurem uma abordagem mais fácil do mundo laboral e uma melhor compreensão da problemática profissional; Desenvolver a sensibilidade aos benefícios da integração harmoniosa dos conhecimentos das áreas científicas leccionadas ao longo do CE  
Demonstrar a relevância da utilização das TI na condução da gestão empresarial; Perceber e utilizar um tipo de software que permita produzir documentos de uso interno e externo bem como elaborar mapas de controlo e análise e as demonstrações financeiras; Promover o trabalho em equipa de modo a aproximar o ambiente da aula ao ambiente real de trabalho; Promover a elaboração de um plano de negócios; Aumentar a capacidade de trabalho sob pressão de tempo e volume de tarefas; Estimular o aperfeiçoamento da capacidade de expressão oral e escrita; Facultar uma vivência ética na profissão e nos negócios, desenvolvida em ambiente de simulação da realidade empresarial*

**4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*Provide a practical vision to cover the main needs that assure an easier approach to the world of work and a better understanding of the professional problem; Develop sensitivity to the benefits of harmonious integration of knowledge in the scientific areas taught throughout the EC  
Demonstrate the relevance of the use of IT in the conduct of business management; Understand and use a type of software that allows to produce documents of internal and external use as well as to elaborate maps of control and analysis and the financial statements; Promote teamwork in order to bring the classroom environment closer to the real working environment; Promote the preparation of a business plan; Increase the capacity of work under pressure of time and volume of tasks; To stimulate the improvement of the capacity of oral and written expression; Provide an ethical experience in the profession and in the business, developed in an environment of simulation of the business reality*

**4.4.5.Conteúdos programáticos:**

1. *Objectivos da simulação empresarial*
2. *Apresentação do programa informático*
3. *Criação de uma actividade empresarial*
  - 3.1. *Constituição de uma sociedade comercial*
  - 3.2. *Obrigações de início da actividade*
  - 3.3. *Organização da empresa*
  - 3.4 *Plano de negócios*
4. *Simulação de situações de o registo de operações e o cumprimento de obrigações legais ao longo do último trimestre do exercício económico.*
5. *Preparação da informação de índole contabilística*

**4.4.5.Syllabus:**

1. *Objectives of business simulation*
2. *Presentation of the computer program*
3. *Creating a business activity*
  - 3.1. *Proceedings in the formation of a commercial company*
  - 3.2. *Fulfillment of obligations necessary to start the activity*
  - 3.3. *Organization of the company, taking into account the constraints of a specific activity*
  - 3.4 *Business plan*
4. *Simulation of situations that allow the registration of operations and the compliance of legal obligations through the last quarter of the financial year.*
5. *Preparation of accounting information*

**4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Uma vez que esta unidade curricular é essencialmente prática, as metodologias desenvolvidas, ajudam o estudante a realizar o plano de negócios a partir de um acompanhamento próximo dos docentes atribuídos para o efeito.*

**4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*Since this curricular unit is essentially practical, the methodologies developed help the student to carry out the business plan from a close follow-up of the teachers assigned for the purpose.*

**4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*Metodologias de Ensino:*

- *Orientação baseada em aulas e reuniões de acompanhamento periódicas.*
- *Definição e planeamento de trabalho e de metas (e.g., resolução de uma parte do problema).*
- *Discussão de resultados alcançados.*

*Avaliação:*

*Participação e desempenho demonstrado ao longo do semestre: 25%*

*Apresentação e discussão pública do projeto:75 %*

**4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):**

*Teaching Methodologies:*

- *Guidance based on class and regular follow-up meetings.*

- Definition and planning of work and goals (e.g., resolution of a part of the problem).
- Discussion of results achieved.

Evaluation:

Participation and demonstrated performance during the semester: 25%

Presentation and public discussion of the project: 75%

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Uma vez que esta unidade curricular é essencialmente prática as metodologias propostas parecem as mais indicadas para o acompanhamento de proximidade por parte dos docentes em cada fase da elaboração do plano de negócios.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*.Since this curricular unit is essentially practical, the proposed methodologies seem to be the most suitable for the proximity monitoring by the teachers in each phase of the elaboration of the business plan.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Ajzental, A.; Cecconello, A. (2017). A construção do plano de negócio. Brasil: Editora Saraiva.*

*Junior, I. et al. (2015). Plano de negócios integrado. Brasil: Editora FGV.*

*Pisa, A. (2010). Administrando micro e pequenas empresas. Elsevier.*

*Artigos, livros, revistas e jornais científicos que estejam relacionados com a área do trabalho de projeto /Scientific articles, books, magazines and journals related to the project work area*

### Mapa IV - Ética e Responsabilidade Social

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Ética e Responsabilidade Social*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Ethics and Social Responsibility*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*GES*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*75*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*T:30*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*3*

#### 4.4.1.7. Observações:

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7. Observations:

*<no answer>*

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Orlando Manuel Fonseca Pereira / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Os objetivos desta unidade curricular são os seguintes:*

- *Abordar as questões da ética do comportamento no ambiente de negócios;*
- *Descrver os principais problemas éticos nos negócios, através da análise de sua relevância e como lidar com eles;*
- *Apresentar e discutir a importância da conduta ética na perspetiva da valorização do trabalho e dos trabalhadores;*
- *Analisar as problemáticas relacionadas com a responsabilidade social das empresas e os instrumentos disponíveis para a sua concretização;*
- *Proporcionar a aquisição de competências relacionadas com o desenvolvimento de trabalhos de investigação aplicada ou de projeto.*

*No final da unidade curricular o estudante deverá estar apto a:*

- *Discutir as problemáticas relacionadas com as questões éticas que se colocam à gestão de pessoas;*

#### 4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*The objectives of this curricular unit are as follows:*

- *Address issues of behavioral ethics in the business environment;*
- *Describe the main ethical problems in business, by analyzing their relevance and how to deal with them;*
- *Present and discuss the importance of ethical conduct in the perspective of valuing work and workers;*
- *Analyze the issues related to corporate social responsibility and the instruments available for their implementation;*
- *Provide the acquisition of skills related to the development of applied research or project work.*

*At the end of the curricular unit the student should be able to:*

- *To discuss the problems related to the ethical issues that are posed to the management of people;*

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

##### 1. *Desafios da Ética Empresarial*

##### 1.1 *Evolução dos conceitos e práticas de ética empresarial*

##### 1.2 *Códigos de Ética Empresarial*

##### 2. *Problemas Éticos em Economia e Negócios*

##### 3. *Questões Específicas em Ética Empresarial*

##### 3.1 *Problemas de concorrência*

##### 3.2 *Produção e preços*

##### 3.3 *Contratos e corrupção*

##### 3.4 *Recursos humanos. Normas de conduta universais para a valorização do trabalho e dos trabalhadores*

##### 3.5 *Publicidade*

##### 4. *Novas tendências político-sociais para a sensibilização dos valores éticos dos quadros empresariais*

##### 5. *Responsabilidade social das empresas*

#### 4.4.5. Syllabus:

##### 1. *Challenges of Business Ethics*

##### 1.1 *Evolution of concepts and practices of business ethics*

##### 1.2 *Codes of Business Ethics*

##### 2. *Ethical Issues in Economics and Business*

##### 3. *Specific Issues in Business Ethics*

##### 3.1 *Competition issues*

##### 3.2 *Production and prices*

##### 3.3 *Contracts and corruption*

##### 3.4 *Human resources. Universal standards of conduct for the valuation of work and workers*

##### 3.5 *Advertising*

##### 4. *New political and social trends to raise awareness of the ethical values of business executives*

##### 5. *Corporate Social Responsibility*

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Os conteúdos programáticos começam por apresentar os desafios da ética empresarial seguindo-se a análise das problemáticas relacionadas com os problemas éticos na economia e negócios. Em seguida abordam-se os problemas específicos relacionados com a ética empresarial e conclui-se com a discussão das questões relacionadas com a responsabilidade social das empresas. Conclui-se assim que o desenvolvimento programático apresentado é coerente com os objetivos de aprendizagem definidos uma vez que aborda e desenvolve temáticas relacionadas com cada um desses objetivos.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The program contents begin by presenting the challenges of business ethics followed by the analysis of the problems related to ethical problems in the economy and business. Next, the specific problems related to business ethics are addressed and the discussion of issues related to corporate social responsibility is concluded. It is concluded that the presented program development is coherent with the defined learning objectives as it addresses and develops themes related to each of these objectives. The previous programmatic development is coherent with the defined learning objectives as it addresses and develops themes related to each of these objectives.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*A metodologia de ensino baseia-se em metodologias ativas privilegiando a análise, a reflexão e a síntese (apresentações e discussões pelos estudantes), baseados em estudos de caso. Pretende-se que os estudantes adquiram capacidades e competências orientadas para o desenvolvimento de trabalhos de investigação aplicada ou de trabalhos de projeto pelo no decorrer do semestre serão chamados a pesquisar, analisar e produzir trabalhos onde essas capacidades e competências serão desenvolvidas.*

*A avaliação curricular é coerente com as metodologias definidas para a unidade curricular sendo concretizada através da combinação dos seguintes instrumentos:*

*- Participação nas aulas, incluindo a apresentação de trabalhos (30%)*

*- Realização de trabalho final individual (70%).*

*Os estudantes que não se submeteram à avaliação curricular ou não obtiveram aprovação na mesma submetem-se à avaliação final concretizada através de uma prova escrita (100%).*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*The teaching methodology is based on active methodologies focusing on analysis, reflection and synthesis (presentations and discussions by students), based on case studies. It is intended that students acquire skills and competences oriented to the development of applied research work or project work during the semester will be called to research, analyze and produce works where these skills and competencies will be developed.*

*The curricular evaluation is consistent with the methodologies defined for the curricular unit and is achieved through the combination of the following instruments:*

*- Participation in classes, including presentation of papers (30%)*

*- Completion of individual final work (70%).*

*Students who did not submit to the curricular evaluation or did not obtain approval in the same subject to the final evaluation concretized by means of a written test (100%).*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*A componente teórica lecionada é reforçada com uma componente prática, com a apresentação de exemplos práticos, complementada pela apresentação de casos de estudo, demonstrações e prática simulada de modo a que os estudantes adquiram conhecimentos e competências previstas nos objetivos de aprendizagem da unidade curricular. Complementarmente é solicitado aos estudantes a produção de documentos, seguindo as regras da escrita científica, onde integram os conhecimentos e competências adquiridas e através dos quais ficam mais aptos a desenvolver trabalhos de investigação aplicada atingindo-se assim os objetivos de aprendizagem relacionados com esta temática.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The theoretical component is reinforced with a practical component, with the presentation of practical examples, complemented by the presentation of case studies, demonstrations and simulated practice in order for students to acquire knowledge and competences foreseen in the learning objectives of the curricular unit. In addition, students are asked to produce documents, following the rules of scientific writing, where they integrate the knowledge and skills acquired and through which they are better able to develop applied research work, thus achieving the learning objectives related to this subject.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Almeida, Filipe (2010). Ética, Valores Humanos e Responsabilidade Social das Empresas. Lisboa Principia.  
Idowu, S.O., Capaldi, N., Fifka, M., Zu, L., Schmidpeter, R. (Editores) (2015). Dictionary of Corporate Social Responsibility, CSR, Sustainability, Ethics and Governance. Spring International Publishing.  
Neves, João César (2014). Introdução à Ética Empresarial. Lisboa Principia.  
Nunes, Carmina (2016). Ética empresarial uma abordagem estratégica. Lisboa Chiado Editora*

### Mapa IV - Inovação and Design de Experiências no Turismo

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Inovação and Design de Experiências no Turismo*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Innovation and Tourism Design Experience*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*TUR*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*125*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*TP:45*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*5*

#### 4.4.1.7. Observações:

*<sem resposta>*

#### 4.4.1.7. Observations:

*<no answer>*

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Susana Manuela Gomes Leonor Mateus / 45 H*

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

*<sem resposta>*

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

*A UC é orientada para a perspetiva do estudo do turismo e para a compreensão das experiências e dos processos de criação de lugares dentro de seu contexto social e político em mudança. Se por um lado as experiências são altamente subjetivas e conectadas à história e identidade individuais, são simultaneamente enquadradas por discursos socioculturais e políticos, mais amplas mas circunscritas pela sua localização. O turismo é cada vez mais moldado por temas experienciais como o património cultural, emoção e aventura, sol e mar, atividades de lazer, património natural e entre outros. Desta forma, as experiências de turismo e lazer, fazem parte de processos contínuos de criação de lugares. Desenvolver competências em design de experiências e inovação para produtos e serviços turísticos, fomentando a prática reflexiva através de projetos inovadores neste setor, irá proporcionar skills interdisciplinares que integram design, pesquisa e inovação em produtos turísticos, negócios e serviços*

#### 4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

*This UC is oriented to the perspective of the study of tourism and to the understanding of experiences and the processes of creation of places within its changing social and political context. While on the one hand experiences are highly subjective and connected to*

*individual history and identity, they are simultaneously framed by sociocultural and political discourses, broader but circumscribed by their location. Tourism is increasingly shaped by experiential themes such as cultural heritage, excitement and adventure, sun and sea, leisure activities, natural heritage and others. In this way, tourism and leisure experiences are part of continuous processes of creation of places.*

*Developing expertise in designing experiences and innovation for tourism products and services, fostering reflective practice through innovative projects in this sector, will provide students with interdisciplinary skills that integrate design, research and innovation in tourism products, business and services.*

#### **4.4.5. Conteúdos programáticos:**

*O desenvolvimento de produtos no turismo está muito relacionado à criação de experiências inesquecíveis. Os fenômenos psicológicos e sociológicos do turismo são a base para construir e compreender os motivos dos viajantes. O design de experiência estratégica visa atender às expectativas do cliente. O conhecimento teórico será adquirido sobre como usar métodos e técnicas de imaginação e contar histórias para encenar experiências e as habilidades serão usadas trabalhando em um projeto de design de experiência real. Os tópicos centrais:*

- \_ Psychological and Sociological Phenomena in Tourism;*
- \_ Experience Design Theory, Cases and Project;*
- \_ Design, People and User Experience Research Techniques;*
- \_ Storytelling and Visual Narrative;*
- \_ Service Design.*

#### **4.4.5. Syllabus:**

*The development of products in tourism is very related to the creation of unforgettable experiences. The psychological and sociological phenomena of tourism are the basis for building and understanding the motives of travelers. The strategic experience design aims to meet customer expectations. The theoretical knowledge will be gained on how to use imaginative methods and techniques and tell stories to stage experiences and the skills will be used working on a real experience design project. The central topics:*

- \_ Psychological and Sociological Phenomena in Tourism;*
- \_ Experience Design Theory, Cases and Project;*
- \_ Design, People and User Experience Research Techniques;*
- \_ Storytelling and Visual Narrative;*
- \_ Service Design.*

#### **4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Os estudantes usarão processos para desenvolver soluções do mundo real. As leituras baseiam-se na experiência variada do aluno para descrever e usar perspectivas multidisciplinares no processo de desenvolvimento. Os alunos desenvolvem um plano que reflete as diversas disciplinas necessárias para desenvolver uma solução.*

*Capacidade de encontrar inspiração na história geral do design, arte e arquitetura e cultura popular para soluções inovadoras que respeitem o patrimônio;*

*Capacidade de adquirir novos materiais e experimentá-los para aplicá-los em projetos de design de turismo.;*

*Capacidade de analisar produtos e serviços turísticos para fazer um diagnóstico que possibilite a aplicação de estratégias de melhoria por meio do design;*

*Conhecimento das implicações ambientais dos projetos e capacidade de tomar decisões que reduzam ou impeçam o impacto ambiental prejudicial.;*Relacionar tendências de mercado de design e produtos turísticos.

*Capacidade de projetar produtos turísticos de qualidade.*

#### **4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*Students will use processes to develop real-world solutions. The readings are based on the student's varied experience to describe and use multidisciplinary perspectives in the development process. Students develop a plan that reflects the various disciplines needed to develop a solution.*

*Ability to find inspiration in the general history of design, art and architecture and popular culture for innovative solutions that respect heritage.*

*Ability to acquire new materials and experiment with them to apply them in tourism design projects.*

*Ability to analyze tourist products and services to make a diagnosis that allows the application of improvement strategies through design.*

*Knowledge of the environmental implications of projects and the ability to make decisions that reduce or prevent detrimental environmental impacts.*

*Knowledge and ability to relate tourism market trends and products.*

*Capacity to design quality tourist products.*

#### **4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*Tendo em consideração que as aulas terão uma componente de aprendizagem activa, explorativa e grupal; será fundamental desenvolver uma avaliação contínua de carácter qualitativo. A avaliação será ponderada consoante a diversidade de experiências proporcionadas aos alunos. No final será fundamental obter feedback do valor acrescida da experiência, sendo os agentes desta iniciativa, os alunos e as entidades participantes nos desafios de workshop. As ponderações da avaliação serão: diversos exercício que compõem o projecto apresentar no final do semestre (70%), capacidade de apresentar e defender o projecto (20%) e assiduidade (10%).*

#### **4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):**

*Taking into account that the classes will have an active, explorative and group learning component; it will be essential to develop a continuous qualitative evaluation. The evaluation will be weighted according to the diversity of experiences provided to the students. In the end, it will be essential to obtain feedback on the added value of the experience, with the agents of this initiative, the students and the entities participating in the workshop challenges. The assessment weights will be: several projects that comprise the project at the end of the semester (70%), ability to present and defend the project (20%) and attendance (10%).*

#### **4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*O percurso formativo do estudante será:*

*\_Uma compreensão profunda dos principais conceitos de experiências baseadas em locais (turismo) e como elas se relacionam com diferentes práticas, como patrimônio cultural, alimentação e costumes;*

*\_Proporcionar aos alunos uma compreensão crítica e uma capacidade de analisar e avaliar, os principais conceitos relacionados, bem como ferramentas de gestão mais específicas relacionadas ao design da experiência;  
\_Proporcionar aos alunos uma compreensão crítica das relações entre pessoas e lugares.  
\_Diferentes perspectivas disciplinares de acordo com nível de local e global.*

#### **4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*The student's training course will be:*

*\_A deep understanding of the main concepts of experiences based on sites (tourism) and how they relate to different practices, such as cultural heritage, food and customs;*

*Provide students with a critical understanding and ability to analyze and evaluate key concepts related as well as more specific management tools related to experience design;*

*Provide students with a critical understanding of the relationships between people and places.*

*\_Different disciplinary perspectives according to local and global level.*

#### **4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Shedroff, Nathan (2009). Experience Design 1 Cards. NY: Experience Design Books. ISBN: 978- 0982233917*

*www.experiencedesignbooks.com*

*Abram, David (1997). The Spell of the Sensuous. NY: Experience Vintage Books. ISBN: 978- 0679776390*

*Shedroff, Nathan (2009). Experience Design 1.1. NY:Experience Design Books.*

*ISBN: 978- 0982233900*

*Schwartz, Ezra (2017). Exploring Experience Design. Packt.*

*Melissen, Frans; Smit, Bert (2018). Sustainable Customer Experience Design: Co-creating Experiences in Events, Tourism and Hospitality. NY:Taylor&Francis.*

### **Mapa IV - Contabilidade Geral e Hoteleira**

#### **4.4.1.1.Designação da unidade curricular:**

*Contabilidade Geral e Hoteleira*

#### **4.4.1.1.Title of curricular unit:**

*General and Hotel Accounting*

#### **4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:**

*GES*

#### **4.4.1.3.Duração:**

*semestral / semiannual*

#### **4.4.1.4.Horas de trabalho:**

*150*

#### **4.4.1.5.Horas de contacto:**

*TP:60*

#### **4.4.1.6.ECTS:**

*6*

#### **4.4.1.7.Observações:**

*<sem resposta>*

#### **4.4.1.7.Observations:**

*<no answer>*

#### **4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):**

*Ricardo Samuel Lisboa Pereira de Oliveira / 60 H*

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

*<sem resposta>*

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

*Conhecer a linguagem, os conceitos e o funcionamento essencial da Contabilidade Financeira e da Contabilidade Analítica de Gestão Hoteleira, com especial destaque para o USALI -Uniform System of Accounts for the Lodging Industry.*

*Perceber o raciocínio da técnica contabilística e aplicá-lo às variações patrimoniais e à exploração, utilizando os principais agregados e contas de balanço, de demonstração de resultados e do USALI.*

*Saber ler os balancetes da Contabilidade Geral e Analítica. A partir deles, fazer balanços e demonstrações de resultados, elaborar o Mapa Resumo da Exploração Hoteleira, por departamentos, calcular os respetivos rácios, para comparar com os standard da exploração hoteleira, fazer análise crítica relevante para tomar decisões (que terá continuidade alargada na Gestão Financeira).*

#### **4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):**

*To know the language, the concepts and the essential functioning of Financial Accounting and Analytical Accounting for Hotel Management, with particular emphasis on the USALI -Uniform System of Accounts for the Lodging Industry.*

*Understand the reasoning of the accounting technique and apply it to equity and exploration variations, using the main aggregates and balance sheet, income statement and USALI accounts.*

*Know how to read the balance sheets of General and Analytical Accounting. From them, make balance sheets and results statements, draw up the Summary Map of Hotel Exploitation, by departments, calculate their ratios, to compare with the standards of hotel exploration, make critical analysis relevant to decision making (which will have broad continuity in Financial Management).*

#### **4.4.5. Conteúdos programáticos:**

##### **INTRODUÇÃO**

1.1- Tipos de empresas

1.2- Missão da contabilidade

1.3- Tipos de contabilidade

1.3- Património, inventário e balanço e exploração

1.5- Limitações da informação contabilística

##### **2- PROCESSO DE CONSTRUÇÃO E LEITURA DAS FERRAMENTAS DE INFORMAÇÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA**

2.1- A conta

2.2- Classificação e caracterização das contas

2.3- O método de registo digráfico

2.4- Escrituração e livros da contabilidade

2.5- O Balanço e a Demonstração de Resultados

a) O Balanço

b) Principais contas SNC de balanço utilizadas na hotelaria

c) Variações permutativas e modificativas

d) A Demonstração de Resultados (DR)

e) Principais contas SNC de DR utilizadas na hotelaria

f) Relação entre o Balanço e a DR

##### **3- O USALI- UNIFORM SYSTEM OF ACCOUNTS FOR THE LODGING INDUSTRY**

3.1- Filosofia e estrutura departamental

3.2- Critérios de agrupamento e tratamento dos custos

3.3- Elaboração de um plano de contas para um hotel

3.4- Classificação dos principais custos da hotelaria

#### **4.4.5. Syllabus:**

##### **INTRODUCTION**

1.1- Types of companies

1.2- Mission of accounting

1.3- Types of accounting

1.3- Heritage, inventory and balance sheet and holding

1.5- Limitations of accounting information

##### **2- PROCESS OF CONSTRUCTION AND READING OF THE TOOLS OF ECONOMIC AND FINANCIAL INFORMATION**

2.1- The account

2.2- Classification and characterization of accounts

2.3- The method of digraphic recording

2.4- Bookkeeping and Accounting Books

2.5- The Balance Sheet and the Income Statement

a) The Balance Sheet

b) Main balance sheet SNC accounts used in the hotel business

(c) permutative and amending variations

d) The Income Statement (DR)

e) Main SNC DR accounts used in hospitality

f) Relationship between the Balance Sheet and DR

##### **3- The USALI-UNIFORM SYSTEM OF ACCOUNTS FOR THE LODGING INDUSTRY**

3.1- Philosophy and departmental structure

3.2- Criteria for grouping and processing costs

3.3- Preparation of a chart of accounts for a hotel

3.4- Classification of main hotel costs

#### **4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*Os conteúdos programáticos foram selecionados de forma a possibilitar uma aprendizagem contínua e gradual dos conhecimentos a adquirir nesta Unidade Curricular (UC), no sentido de se atingir os objetivos propostos. Foi analisado enquadramento teórico e científico das restantes UC do curso, por meio de reuniões com os restantes docentes do curso, de forma a relacionar conteúdos programáticos, consolidando desta forma a aprendizagem. Desta forma, espera-se que a aprendizagem dos conteúdos propostos seja gradual e sustentada em conhecimentos prévios e em competências pré-adquiridos por parte dos alunos.*

#### **4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The syllabus contents were selected so as to enable a continuous and gradual learning of the knowledge to be acquired in this Curricular Unit (UC), in order to achieve the proposed objectives. The theoretical and scientific framework of the remaining UC of the course was analyzed through meetings with the other teachers of the course, in order to relate program content, thus consolidating learning. Thus, it is expected that the learning of the proposed content will be gradual and based on previous knowledge and pre-acquired skills on the part of the students.*

#### **4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

*Exposição teórico-prática acompanhada de exercícios práticos.*

*Os alunos terão de formar grupos de trabalho e simular a criação e desenvolvimento do seu projeto empresarial (fornecido guião). Há medida que os conhecimentos teórico/práticos e as técnicas contabilísticas vão sendo assimilados, vão inventando factos patrimoniais nas suas empresas, refletindo-os na sua contabilidade (desde a fase do investimento, à da atividade e fecho de contas). Com o 1º teste de avaliação (fim do ponto 2 do programa) cada grupo entregará a contabilidade da sua empresa para avaliação. A avaliação contínua será feita com base: no referido trabalho de grupo (20%) e em dois testes formais com a ponderação de 40% cada um. O primeiro compreenderá o essencial da Contabilidade Geral e Financeira; o segundo compreenderá mais a Contabilidade*

Análítica de Gestão Hoteleira. A assiduidade e o nível de participação (aulas e trabalho de casa) poderá contribuir com o acréscimo de 1 ponto na nota final

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

*Theoretical-practical exposition accompanied by practical exercises.*

*Students will have to form work groups and simulate the creation and development of their business project (provided script). As theoretical / practical knowledge and accounting techniques are assimilated, they invent property facts in their companies, reflecting them in their accounting (from the phase of investment, to the activity of the activity and closing of accounts). With the 1st evaluation test (end of point 2 of the program) each group will deliver the accounting of your company for evaluation.*

*Continuous assessment will be based on the group work (20%) and two formal tests with a weighting of 40% each. The first will comprise the essence of General and Financial Accounting; the second will further comprise the Analytical Accounting of Hotel Management. Attendance and level of participation (classes and homework) may contribute with the addition of 1 point in the final grade*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*Dado que a unidade curricular possui um cariz teórico-prático é essencial conseguir ajustar os métodos utilizados, sejam eles expositivo, demonstrativo ou outro aos estudantes e adaptá-lo à realidade, de modo a que o estudante consiga demonstrar as competências inerentes à unidade curricular e alcançar os objetivos. Ao longo do semestre os estudantes vão tomando contacto com o programa da unidade curricular, realizando exercícios, sempre atendendo aos objetivos que essa mesma unidade persegue, para que a avaliação da aprendizagem esteja em consonância com esses mesmos objetivos, permitindo ao estudante o alcance das competências inicialmente propostas.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*Since the course has a theoretical-practical approach it is essential to be able to adjust the methods used, whether expository, demonstration or others to students and adapt it to reality, so that the student can demonstrate the necessary skills and achieve the unit's objectives. Throughout the semester students will have contact with the program of the course, carrying out theoretical and practical exercises, always meeting the objectives that are pursued, so that the learning assessment is in line with these objectives, allowing students the extent competences originally proposed.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*LAMELAS, José. P., (2004). Sistema Uniforme de Contabilidade Analítica de Gestão Hoteleira. Lisboa: Vislis Editores  
RODRIGUES, João (2010). Sistema de Normalização Contabilística Explicado. Portugal: Porto Editora  
BORGES, A. et al. (2010). Elementos de Contabilidade Geral. Portugal: Áreas Editora.  
LOUSÃ, Aires, et al., (1999). Contabilidade Teoria e Prática. Porto: Porto Editora*

### Mapa IV - Língua Estrangeira - Francês I

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Língua Estrangeira - Francês I*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Foreign Language - French I*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*LING*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*100*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*TP:30*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*4*

#### 4.4.1.7. Observações:

*Mediante resultado de teste a realizar na semana de acolhimento o estudante será integrado na UC de Francês ou Inglês.*

*Para o 1º ciclo de funcionamento do curso, opta-se pela introdução de língua inglesa ou francesa considerando, entre outros, os seguintes fatores: i) o nível de uso destas línguas no mundo e no mercado turístico do Algarve, ii) o ISMAT oferece a possibilidade de frequência de língua espanhola nas próprias instalações através de cursos certificados pela Universidade de Salamanca, frequência do curso de língua árabe e conta com protocolos com escolas profissionais de línguas que oferecem condições vantajosas aos estudantes para frequência de língua alemã*

*No âmbito do processo de autoavaliação do CE, confirmar-se-á a continuidade de oferta das línguas estrangeiras Inglês ou Francês ou proceder-se-á à oferta de outras línguas mediante apreciação e aprovação dos órgãos pedagógicos e científicos do ISMAT.*

#### 4.4.1.7. Observations:

*By means of test result to be carried out in the week of reception the student will be integrated in CU of French or English.*

*At this stage it is decided by the English or French language that: i) the level of use of these languages in the world and in the tourist market of the Algarve ii) ISMAT offers the possibility of attending the Spanish language through courses certified by Univ. Salamanca*

and attending the course of Arabic language, and has protocols that offer advantageous conditions for attendance of German or others.

In the context of the EC self-assessment process, the continuity of the offer of the foreign languages English or French will be confirmed or other languages will be offered through the assessment and approval of the ISMAT's educational and scientific bodies.

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Maria Libéria dos Santos Lopes / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

##### • Conhecimentos

*Conhecer o mundo do Turismo, preparando o aluno para enfrentar problemas reais com os quais será confrontado profissionalmente. Transmitir boas práticas profissionais e inculcar a consciência da diversidade das profissões ligadas ao Turismo e das interações entre as mesmas.*

##### • Aptidões

*Escrever, falar e compreender enunciados em língua francesa. Não se trata apenas de saber-dizer ou saber-fazer em francês, mas trata-se igualmente de dar ao aluno as ferramentas para saber-estar num contexto profissional.*

##### • Competências

*Fornecer ao aluno as competências gramaticais e lexicais que lhe permitam comunicar em língua francesa nas mais variadas situações profissionais do dia-a-dia na área do Património e da Informação Turística, quer oralmente, quer por escrito. Por outro lado, ultrapassar o universo de competências meramente profissionais através do conhecimento da cultura francesa, conseguindo compará-la com a cultura portuguesa.*

#### 4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

##### • Knowledge

*Know the world of Tourism, preparing the student to face real problems with which will be confronted professionally. Transmit good professional practices and instill awareness of the diversity of the professions linked to Tourism and the interactions between them.*

##### • Skills

*Write, speak and understand statements in French. It is not just about knowing-how or know-how in French, but it is also about giving the student the tools to know how to be in a professional context.*

##### • Skills

*Provide the learner with grammatical and lexical skills that allow him to communicate in French in the most varied professional situations of the day-to-day in the area of Heritage and Tourist Information, either orally or in writing. On the other hand, to surpass the universe of purely professional competences through the knowledge of the French culture, being able to compare it with the Portuguese culture.*

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

##### • Competências profissionais

*- Dar informações sobre si mesmo e apresentar um profissional de Turismo.*

*- Falar das suas qualidades e gostos.*

*- Compreender informações.*

*- Descobrir as profissões ligadas ao Turismo.*

*- Compreender e redigir um email profissional.*

##### • Competências linguísticas

###### Gramática

*Os artigos definidos e indefinidos.*

*O nome: género e número.*

*Os pronomes sujeito.*

*Tratamento formal e informal.*

*O presente do indicativo (1).*

*- «être» e «avoir».*

*Os adjetivos qualificativos.*

*O presente do indicativo (2).*

*- os verbos em «-ER».*

*O modo interrogativo (1).*

*A forma negativa.*

###### Léxico

*As nacionalidades.*

*Os profissionais do Turismo.*

*As qualidades de um agente de Turismo.*

#### 4.4.5. Syllabus:

##### • Professional skills

*- Give information about yourself and present a tourism professional.*

*- Talk about your qualities and tastes.*

*- Understand information.*

*- Discover the professions related to Tourism.*

*- Understand and write a professional email.*

##### • Linguistic competences

###### Grammar

*Articles defined and undefined.*

*The name: gender and number.*

*The subject pronouns.  
Formal and informal treatment.  
The present indicative (1).  
- 'être' and 'avoir'.  
The qualifying adjectives.  
The present indicative (2).  
- the verbs in «-ER».  
The interrogative mode (1).  
The negative form.*

*Lexicon  
Nationalities.  
Tourism professionals.  
The qualities of a Tourism agent.*

#### **4.4.6.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*A aprendizagem da língua francesa aplicada ao Património e Informação Turística baseia-se na utilização de documentos autênticos, vídeos, simulações e jogos de situação provenientes do contexto profissional real. As ferramentas linguísticas são plenamente integradas no processo de aprendizagem através de atividades de sistematização.*

*De modo a obter uma apreensão global da diversidade profissional deste setor, cada módulo centra-se numa profissão diferente na área do Turismo.*

*Por outro lado, os vários léxicos permitirão ao aluno enfrentar com segurança diferentes situações que impliquem uma diversidade linguística.*

#### **4.4.6.Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The learning of the French language applied to Heritage and Tourist Information is based on the use of authentic documents, videos, simulations and situational games from the real professional context. Language tools are fully integrated into the learning process through systematization activities.*

*In order to obtain a global apprehension of the professional diversity of this sector, each module focuses on a different profession in the area of Tourism.*

*On the other hand, the various lexicons will enable the student to confront different situations that involve linguistic diversity.*

#### **4.4.7.Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

##### **• METODOLOGIA**

*A metodologia de ensino tem por objetivo a compreensão global da língua francesa em contexto profissional, por parte do aluno, dando-lhe a capacidade comunicativa necessária. O contacto sistemático com as várias situações profissionais ser-lhe-á proporcionado através de material didático diversificado (documentos profissionais, textos, vídeos, audios, etc.)*

*A escolha e utilização do manual ajudará o aluno a adquirir progressivamente autonomia, aplicando sistematicamente as aprendizagens.*

*O aluno é constantemente incentivado a participar oralmente através de simulações, apresentações orais, debates e inúmeros exercícios para consolidar regras gramaticais e práticas profissionais.*

##### **• AVALIAÇÃO**

*A avaliação é contínua. Baseia-se em testes variados, apresentações orais e trabalhos escritos. No final do semestre, há uma frequência global cujo valor representa 50% da avaliação final.*

#### **4.4.7.Teaching methodologies (including students' assessment):**

##### **• METHODOLOGY**

*The teaching methodology aims at the overall comprehension of the French language in a professional context, on the part of the student, giving him the necessary communicative capacity. Systematic contact with the various professional situations will be provided through diversified didactic material (professional documents, texts, videos, audios, etc.)*

*The choice and use of the manual will help the student gradually acquire autonomy, applying the learning systematically.*

*The student is constantly encouraged to participate orally through simulations, oral presentations, debates and countless exercises to consolidate grammar rules and professional practices.*

##### **• EVALUATION**

*The evaluation is continuous. It is based on varied tests, oral presentations and written works. At the end of the semester, there is a global frequency whose value represents 50% of the final assessment.*

#### **4.4.8.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*A metodologia de ensino escolhida permite pôr em prática quer os elementos gramaticais e lexicais, quer as competências culturais e históricas indispensáveis ao bom desempenho de um profissional de Turismo.*

#### **4.4.8.Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:**

*The chosen methodology of teaching allows to put in practice both the grammatical and lexical elements, as well as the cultural and historical competences indispensable to the good performance of a Tourism professional.*

#### **4.4.9.Bibliografia de consulta/existência obrigatória:**

*Calmy, A. M. (2004). Le français du tourisme. Paris : Editions Hachette.*

*Corbeau, S., Dubois, C., & Penfornis, J. L. (2006). Tourisme.com. Paris : CLÉ International.*

*Grégoire, M., & Thievenaz, O. (2003). Grammaire progressive du français. Paris : CLÉ International.*

*Laygues, A., & Coll, A. (2013). Le français en contexte : Tourisme. Paris : Edition Maison des Langues.*

*Penfornis, J. L. (2009). Français.com. Paris : CLÉ International.*

## Mapa IV - Língua Estrangeira - Francês II

### 4.4.1.1.Designação da unidade curricular:

*Língua Estrangeira - Francês II*

### 4.4.1.1.Title of curricular unit:

*Foreign Language - French II*

### 4.4.1.2.Sigla da área científica em que se insere:

LING

### 4.4.1.3.Duração:

*semestral / semiannual*

### 4.4.1.4.Horas de trabalho:

100

### 4.4.1.5.Horas de contacto:

TP:30

### 4.4.1.6.ECTS:

4

### 4.4.1.7.Observações:

*Mediante resultado de teste a realizar na semana de acolhimento o estudante será integrado na UC de Francês ou Inglês Para o 1º ciclo de funcionamento do curso, opta-se pela introdução de língua inglesa ou francesa considerando, entre outros, os seguintes fatores: i) o nível de uso destas línguas no mundo e no mercado turístico do Algarve, ii) o ISMAT oferece a possibilidade de frequência de língua espanhola nas próprias instalações através de cursos certificados pela Universidade de Salamanca, frequência do curso de língua árabe e conta com protocolos com escolas profissionais de línguas que oferecem condições vantajosas aos estudantes para frequência de língua alemã No âmbito do processo de autoavaliação do CE, confirmar-se-á a continuidade de oferta das línguas estrangeiras Inglês ou Francês ou proceder-se-á à oferta de outras línguas mediante apreciação e aprovação dos órgãos pedagógicos e científicos do ISMAT.*

### 4.4.1.7.Observations:

*By means of test result to be carried out in the week of reception the student will be integrated in CU of French or English. At this stage it is decided by the English or French language that: i) the level of use of these languages in the world and in the tourist market of the Algarve ii) ISMAT offers the possibility of attending the Spanish language through courses certified by Univ. Salamanca and attending the course of Arabic language, and has protocols that offer advantageous conditions for attendance of German or others. In the context of the EC self-assessment process, the continuity of the offer of the foreign languages English or French will be confirmed or other languages will be offered through the assessment and approval of the ISMAT's educational and scientific bodies.*

### 4.4.2.Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Maria Libéria dos Santos Lopes / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

#### • Conhecimentos

*Conhecer o mundo do Turismo, preparando o aluno para enfrentar problemas reais com os quais será confrontado profissionalmente. Transmitir boas práticas profissionais e inculcar a consciência da diversidade das profissões ligadas ao Turismo e das interações entre as mesmas.*

#### • Aptidões

*Escrever, falar e compreender enunciados em língua francesa. Não se trata apenas de saber-dizer ou saber-fazer em francês, mas trata-se igualmente de dar ao aluno as ferramentas para saber-estar num contexto profissional.*

#### • Competências

*Fornecer ao aluno as competências gramaticais e lexicais que lhe permitam comunicar em língua francesa nas mais variadas situações profissionais do dia-a-dia na área do Património e da Informação Turística, quer oralmente, quer por escrito. Por outro lado, ultrapassar o universo de competências meramente profissionais através do conhecimento da cultura francesa, conseguindo compará-la com a cultura portuguesa.*

### 4.4.4.Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

#### • Knowledge

*Know the world of Tourism, preparing the student to face real problems with which will be confronted professionally. Transmit good professional practices and instill awareness of the diversity of the professions linked to Tourism and the interactions between them.*

#### • Skills

*Write, speak and understand statements in French. It is not just about knowing-how or know-how in French, but it is also about giving the student the tools to know how to be in a professional context.*

#### • Skills

*Provide the learner with grammatical and lexical skills that allow him to communicate in French in the most varied professional situations of the day-to-day in the area of Heritage and Tourist Information, either orally or in writing. On the other hand, to surpass the universe of purely professional competences through the knowledge of the French culture, being able to compare it with the Portuguese culture.*

#### **4.4.5. Conteúdos programáticos:**

- *Competências profissionais*
  - *Identificar suportes informativos e responder a pedidos de informação.*
  - *Compreender um folheto turístico, propor atividades personalizadas.*
  - *Conhecer a cidade e orientar o turista.*
  - *Conhecer a História e a Cultura portuguesas de modo a preparar visitas guiadas.*

- *Competências linguísticas*

- Gramática*

- Os determinantes demonstrativos e possessivos.*

- A contração dos artigos.*

- Os artigos partitivos.*

- O Imperativo.*

- O passé composé.*

- Léxico*

- A documentação turística.*

- As atividades turísticas.*

- A cidade : situar no espaço e no tempo.*

#### **4.4.5. Syllabus:**

- *Professional skills*
  - *Identify information media and respond to requests for information.*
  - *Understand a tourist brochure, propose personalized activities.*
  - *Know the city and guide the tourist.*
  - *To know Portuguese History and Culture in order to prepare guided tours.*

- *Linguistic competences*

- Grammar*

- The demonstrative and possessive determinants.*

- The contraction of articles.*

- The partitive articles.*

- The Imperative.*

- The 'passé composé'.*

- Lexicon*

- Tourist documentation.*

- Tourist activities.*

- The city: situate in space and time.*

#### **4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:**

*A aprendizagem da língua francesa aplicada ao Património e Informação Turística baseia-se na utilização de documentos autênticos, vídeos, simulações e jogos de situação provenientes do contexto profissional real. As ferramentas linguísticas são plenamente integradas no processo de aprendizagem através de atividades de sistematização.*

*De modo a obter uma apreensão global da diversidade profissional deste setor, cada módulo centra-se numa profissão diferente na área do Turismo.*

*Por outro lado, os vários léxicos permitirão ao aluno enfrentar com segurança diferentes situações que impliquem uma diversidade linguística.*

#### **4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:**

*The learning of the French language applied to Heritage and Tourist Information is based on the use of authentic documents, videos, simulations and situational games from the real professional context. Language tools are fully integrated into the learning process through systematization activities.*

*In order to obtain a global apprehension of the professional diversity of this sector, each module focuses on a different profession in the area of Tourism.*

*On the other hand, the various lexicons will enable the student to confront different situations that involve linguistic diversity.*

#### **4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):**

- **METODOLOGIA**

*A metodologia de ensino tem por objetivo a compreensão global da língua francesa em contexto profissional, por parte do aluno, dando-lhe a capacidade comunicativa necessária. O contacto sistemático com as várias situações profissionais ser-lhe-á proporcionado através de material didático diversificado (documentos profissionais, textos, vídeos, audios, etc.)*

*A escolha e utilização do manual ajudará o aluno a adquirir progressivamente autonomia, aplicando sistematicamente as aprendizagens.*

*O aluno é constantemente incentivado a participar oralmente através de simulações, apresentações orais, debates e inúmeros exercícios para consolidar regras gramaticais e práticas profissionais.*

- **AVALIAÇÃO**

*A avaliação é contínua. Baseia-se em testes variados, apresentações orais e trabalhos escritos. No final do semestre, há uma frequência global cujo valor representa 50% da avaliação final.*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

##### • **METHODOLOGY**

*The teaching methodology aims at the overall comprehension of the French language in a professional context, on the part of the student, giving him the necessary communicative capacity. Systematic contact with the various professional situations will be provided through diversified didactic material (professional documents, texts, videos, audios, etc.) The choice and use of the manual will help the student gradually acquire autonomy, applying the learning systematically. The student is constantly encouraged to participate orally through simulations, oral presentations, debates and countless exercises to consolidate grammar rules and professional practices.*

##### • **EVALUATION**

*The evaluation is continuous. It is based on varied tests, oral presentations and written works. At the end of the semester, there is a global frequency whose value represents 50% of the final assessment.*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*A metodologia de ensino escolhida permite pôr em prática quer os elementos gramaticais e lexicais, quer as competências culturais e históricas indispensáveis ao bom desempenho de um profissional de Turismo.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The chosen methodology of teaching allows to put in practice both the grammatical and lexical elements, as well as the cultural and historical competences indispensable to the good performance of a Tourism professional.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Calmy, A. M. (2004). Le français du tourisme. Paris : Editions Hachette.  
Corbeau, S., Dubois, C., & Penfornis, J. L. (2006). Tourisme.com. Paris : CLÉ International.  
Grégoire, M., & Thievenaz, O. (2003). Grammaire progressive du français. Paris : CLÉ International.  
Laygues, A., & Coll, A. (2013). Le français en contexte : Tourisme. Paris : Edition Maison des Langues.  
Penfornis, J. L. (2009). Français.com. Paris : CLÉ International.*

### Mapa IV - Língua Estrangeira - Francês III

#### 4.4.1.1. Designação da unidade curricular:

*Língua Estrangeira - Francês III*

#### 4.4.1.1. Title of curricular unit:

*Foreign Language - French III*

#### 4.4.1.2. Sigla da área científica em que se insere:

*LING*

#### 4.4.1.3. Duração:

*semestral / semiannual*

#### 4.4.1.4. Horas de trabalho:

*100*

#### 4.4.1.5. Horas de contacto:

*TP:30*

#### 4.4.1.6. ECTS:

*4*

#### 4.4.1.7. Observações:

*Mediante resultado de teste a realizar na semana de acolhimento o estudante será integrado na UC de Francês ou Inglês. Para o 1º ciclo de funcionamento do curso, opta-se pela introdução de língua inglesa ou francesa considerando, entre outros, os seguintes fatores: i) o nível de uso destas línguas no mundo e no mercado turístico do Algarve, ii) o ISMAT oferece a possibilidade de frequência de língua espanhola nas próprias instalações através de cursos certificados pela Universidade de Salamanca, frequência do curso de língua árabe e conta com protocolos com escolas profissionais de línguas que oferecem condições vantajosas aos estudantes para frequência de língua alemã. No âmbito do processo de autoavaliação do CE, confirmar-se-á a continuidade de oferta das línguas estrangeiras Inglês ou Francês ou proceder-se-á à oferta de outras línguas mediante apreciação e aprovação dos órgãos pedagógicos e científicos do ISMAT.*

#### 4.4.1.7. Observations:

*By means of test result to be carried out in the week of reception the student will be integrated in CU of French or English. At this stage it is decided by the English or French language that: i) the level of use of these languages in the world and in the tourist market of the Algarve ii) ISMAT offers the possibility of attending the Spanish language through courses certified by Univ. Salamanca and attending the course of Arabic language, and has protocols that offer advantageous conditions for attendance of German or others. In the context of the EC self-assessment process, the continuity of the offer of the foreign languages English or French will be confirmed or other languages will be offered through the assessment and approval of the ISMAT's educational and scientific bodies.*

#### 4.4.2. Docente responsável e respetiva carga letiva na Unidade Curricular (preencher o nome completo):

*Maria Libéria dos Santos Lopes / 30 H*

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

*<sem resposta>*

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

##### • *Conhecimentos*

*Conhecer o mundo do Turismo, preparando o aluno para enfrentar problemas reais com os quais será confrontado profissionalmente. Transmitir boas práticas profissionais e inculcar a consciência da diversidade das profissões ligadas ao Turismo e das interações entre as mesmas.*

##### • *Aptidões*

*Escrever, falar e compreender enunciados em língua francesa. Não se trata apenas de saber-dizer ou saber-fazer em francês, mas trata-se igualmente de dar ao aluno as ferramentas para saber-estar num contexto profissional.*

##### • *Competências*

*Fornecer ao aluno as competências gramaticais e lexicais que lhe permitam comunicar em língua francesa nas mais variadas situações profissionais do dia-a-dia na área do Património e da Informação Turística, quer oralmente, quer por escrito. Por outro lado, ultrapassar o universo de competências meramente profissionais através do conhecimento da cultura francesa, conseguindo compará-la com a cultura portuguesa.*

#### 4.4.4. Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

##### • *Knowledge*

*Know the world of Tourism, preparing the student to face real problems with which will be confronted professionally. Transmit good professional practices and instill awareness of the diversity of the professions linked to Tourism and the interactions between them.*

##### • *Skills*

*Write, speak and understand statements in French. It is not just about knowing-how or know-how in French, but it is also about giving the student the tools to know how to be in a professional context.*

##### • *Skills*

*Provide the learner with grammatical and lexical skills that allow him to communicate in French in the most varied professional situations of the day-to-day in the area of Heritage and Tourist Information, either orally or in writing. On the other hand, to surpass the universe of purely professional competences through the knowledge of the French culture, being able to compare it with the Portuguese culture.*

#### 4.4.5. Conteúdos programáticos:

##### • *Competências profissionais*

- *Conhecer o mundo das agências de viagens.*
- *Identificar detalhes de uma oferta e os diferentes produtos turísticos.*
- *Comparar ofertas, argumentar e criar produtos turísticos.*
- *Concluir uma venda e gerir o pós-venda.*

##### • *Competências linguísticas*

###### *Gramática*

- *Os pronomes demonstrativos.*
- *Os pronomes relativos qui e que/qu'.*
- *O grau comparativo.*
- *O futuro.*

###### *Léxico*

- *As tarefas numa agência de viagens.*
- *Os tipos de agência de viagens.*
- *Produtos turísticos.*
- *Características de uma oferta.*
- *Venda e pós-venda.*

#### 4.4.5. Syllabus:

##### *Professional skills*

- *Know the world of travel agencies.*
- *Identify details of an offer and the different tourism products.*
- *Compare offers, argue and create tourism products.*
- *Complete a sale and manage the after-sale.*

##### • *Linguistic competences*

###### *Grammar*

- *Demonstrative pronouns.*
- *The pronouns relating to what / what.*
- *The comparative degree.*
- *The future.*

###### *Lexicon*

- *Tasks in a travel agency.*
- *Types of travel agency.*
- *Tourist products.*

- Characteristics of an offer.
- Sale and after sale.

#### 4.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*A aprendizagem da língua francesa aplicada ao Património e Informação Turística baseia-se na utilização de documentos autênticos, vídeos, simulações e jogos de situação provenientes do contexto profissional real. As ferramentas linguísticas são plenamente integradas no processo de aprendizagem através de atividades de sistematização.*

*De modo a obter uma apreensão global da diversidade profissional deste setor, cada módulo centra-se numa profissão diferente na área do Turismo.*

*Por outro lado, os vários léxicos permitirão ao aluno enfrentar com segurança diferentes situações que impliquem uma diversidade linguística.*

#### 4.4.6. Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcomes:

*The learning of the French language applied to Heritage and Tourist Information is based on the use of authentic documents, videos, simulations and situational games from the real professional context. Language tools are fully integrated into the learning process through systematization activities.*

*In order to obtain a global apprehension of the professional diversity of this sector, each module focuses on a different profession in the area of Tourism.*

*On the other hand, the various lexicons will enable the student to confront different situations that involve linguistic diversity.*

#### 4.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

##### • METODOLOGIA

*A metodologia de ensino tem por objetivo a compreensão global da língua francesa em contexto profissional, por parte do aluno, dando-lhe a capacidade comunicativa necessária. O contacto sistemático com as várias situações profissionais ser-lhe-á proporcionado através de material didático diversificado (documentos profissionais, textos, vídeos, audios, etc.)*

*A escolha e utilização do manual ajudará o aluno a adquirir progressivamente autonomia, aplicando sistematicamente as aprendizagens.*

*O aluno é constantemente incentivado a participar oralmente através de simulações, apresentações orais, debates e inúmeros exercícios para consolidar regras gramaticais e práticas profissionais.*

##### • AVALIAÇÃO

*A avaliação é contínua. Baseia-se em testes variados, apresentações orais e trabalhos escritos. No final do semestre, há uma frequência global cujo valor representa 50% da avaliação final.*

#### 4.4.7. Teaching methodologies (including students' assessment):

##### • METHODOLOGY

*The teaching methodology aims at the overall comprehension of the French language in a professional context, on the part of the student, giving him the necessary communicative capacity. Systematic contact with the various professional situations will be provided through diversified didactic material (professional documents, texts, videos, audios, etc.)*

*The choice and use of the manual will help the student gradually acquire autonomy, applying the learning systematically.*

*The student is constantly encouraged to participate orally through simulations, oral presentations, debates and countless exercises to consolidate grammar rules and professional practices.*

##### • EVALUATION

*The evaluation is continuous. It is based on varied tests, oral presentations and written works. At the end of the semester, there is a global frequency whose value represents 50% of the final assessment.*

#### 4.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*A metodologia de ensino escolhida permite pôr em prática quer os elementos gramaticais e lexicais, quer as competências culturais e históricas indispensáveis ao bom desempenho de um profissional de Turismo.*

#### 4.4.8. Evidence of the coherence between the teaching methodologies and the intended learning outcomes:

*The chosen methodology of teaching allows to put in practice both the grammatical and lexical elements, as well as the cultural and historical competences indispensable to the good performance of a Tourism professional.*

#### 4.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Calmy, A. M. (2004). Le français du tourisme. Paris : Editions Hachette.*

*Corbeau, S., Dubois, C., & Penfornis, J. L. (2006). Tourisme.com. Paris : CLÉ International.*

*Grégoire, M., & Thievenaz, O. (2003). Grammaire progressive du français. Paris : CLÉ International.*

*Laygues, A., & Coll, A. (2013). Le français en contexte : Tourisme. Paris : Edition Maison des Langues.*

*Penfornis, J. L. (2009). Français.com. Paris : CLÉ International.*

### 4.5. Metodologias de ensino e aprendizagem

---

#### 4.5.1. Adequação das metodologias de ensino e aprendizagem aos objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) definidos para o ciclo de estudos:

*Faz-se recurso a metodologias:*

*a) expositivas, para apresentação dos quadros teóricos de referência com vista à aquisição de conhecimentos necessários à compreensão dos contextos de intervenção no âmbito da Gestão do Turismo e o desenvolvimento de competências de avaliação, planeamento e intervenção neste domínio*

*b) participativas e ativas, com apresentação e debate a partir de pesquisa bibliográfica, realização de trabalhos e discussão de casos que promoverão o desenvolvimento do raciocínio científico, reflexão técnica e ética, aplicação integrada dos conteúdos programáticos e o treino de competências e aptidões objetivadas c) auto-estudo, relacionadas com o trabalho autónomo do estudante, promoverão a atualização/aprofundamento de conhecimentos*

As metodologias serão aplicadas considerando o nível de concretização dos objetivos perspetivados para cada etapa do CE de modo a permitir a adequada progressão na aquisição de conhecimentos, aptidões e competências pelos estudantes

#### 4.5.1. Evidence of the teaching and learning methodologies coherence with the intended learning outcomes of the study programme:

*Methodologies are used:*

*a) for the presentation of the theoretical frameworks for the acquisition of the necessary knowledge to understand the intervention contexts in the field of Tourism Management and the development of evaluation, planning and intervention skills in this field  
b) participatory and active, with presentation and debate based on bibliographical research, work and discussion of cases that will promote the development of scientific reasoning, technical and ethical reflection, integrated application of program content and training of competencies and objectified skills  
c) self-study, related to the autonomous work of the student, will promote the updating / deepening of knowledge*

*The methodologies will be applied considering the level of achievement of the objectives for each stage of the CE in order to allow adequate progression in the acquisition of knowledge, skills and competences by students*

#### 4.5.2. Forma de verificação de que a carga média de trabalho que será necessária aos estudantes corresponde ao estimado em ECTS:

*A verificação de que a carga média de trabalho necessária aos estudantes em cada uma das unidades curriculares corresponde ao estimado em ECTS foi feita através do cálculo desses mesmos ECTS, com base no tipo de trabalho correspondente em termos de horas de contacto e de trabalho autónomo (tutorias, projectos e trabalhos, trabalho nas unidades curriculares, actividades de aprendizagem e avaliação, etc).*

#### 4.5.2. Means to verify that the required students' average workload corresponds the estimated in ECTS.:

*The verification that the average workload required by students in each of the curricular units corresponds to that estimated in ECTS was calculated by calculating the same ECTS, based on the corresponding type of work in terms of contact hours and autonomous work ( tutoring, projects and work, work in curricular units, learning and evaluation activities, etc.).*

#### 4.5.3. Formas de garantia de que a avaliação da aprendizagem dos estudantes será feita em função dos objetivos de aprendizagem da unidade curricular:

*São utilizadas diferentes metodologias de avaliação com vista a garantir os objetivos de cada UC e do CE. As provas escritas permitirão avaliar a aquisição, integração e a sistematização dos conhecimentos teóricos, sendo estas alvo de discussão e reflexão regulares sobre a sua qualidade e acuidade. Os trabalhos práticos incluem a análise/resolução de casos práticos e a sua apresentação/discussão oral, permitindo avaliar a capacidade de integração teórica/empírica dos conteúdos e a aquisição efetiva de competências neste domínio; aceder à capacidade de raciocínio ético, criativo e crítico dos estudantes na resolução de problemas progressivamente complexos. A avaliação dos trabalhos práticos decorrerá de grelhas orientadoras de critérios objetivos de realização/avaliação (definidas pelo corpo docente), garantindo a consistência/transparência da avaliação.*

#### 4.5.3. Means of ensuring that the students assessment methodologies are adequate to the intended learning outcomes:

*Different assessment methodologies are used to ensure the objectives of each PA and the CE. The written tests will allow the evaluation of the acquisition, integration and systematization of theoretical knowledge, which will be the subject of regular discussion and reflection on their quality and acuity. The practical work includes the analysis / resolution of practical cases and their presentation / oral discussion, allowing to evaluate the capacity of theoretical / empirical integration of contents and effective acquisition of skills in this field; access to students' ethical, creative and critical thinking skills in solving increasingly complex problems. The evaluation of the practical assignments will be based on grids guiding objective evaluation / achievement criteria (defined by the faculty), guaranteeing the consistency / transparency of the evaluation.*

#### 4.5.4. Metodologias de ensino previstas com vista a facilitar a participação dos estudantes em atividades científicas (quando aplicável):

*A participação dos estudantes em atividades científicas é um aspecto relevante na formação graduada, e neste novo ciclo de estudos está prevista em algumas unidades curriculares de natureza metodológica e de projeto, seja através da familiarização com / utilização de normas e métodos de trabalho científico, seja pela participação em eventos científicos (com presença e, nos casos aplicáveis, apresentação de trabalhos/projectos) que tiverem diretamente a ver com as áreas de formação.*

#### 4.5.4. Teaching methodologies that promote the participation of students in scientific activities (as applicable):

*The participation of students in scientific activities is an important aspect of graduated training, and in this new cycle of studies it is foreseen in some curricular units of a methodological and project nature, either through familiarization with / use of norms and methods of scientific work, or for participation in scientific events (with presence and, in applicable cases, presentation of works / projects) that have directly to do with the areas of formation.*

### 4.6. Fundamentação do número total de créditos ECTS do ciclo de estudos

#### 4.6.1. Fundamentação do número total de créditos ECTS e da duração do ciclo de estudos, com base no determinado nos artigos 8.º ou 9.º (1.º ciclo), 18.º (2.º ciclo), 19.º (mestrado integrado) e 31.º (3.º ciclo) do DL n.º 74/2006, de 24 de março:

*A legislação pertinente estabelece que no ensino universitário o ciclo de estudos conducente ao grau de licenciado tem 180 a 240 créditos e uma duração normal compreendida entre seis e oito semestres curriculares de trabalho dos alunos. Refere ainda que na fixação do número de créditos deste ciclo de estudos para as diferentes áreas de formação, os estabelecimentos de ensino universitário devem adotar valores similares aos de instituições de referência de ensino universitário do espaço europeu nas mesmas áreas, tendo em vista assegurar aos estudantes portuguesas condições de mobilidade e de formação e de integração profissional semelhantes, em duração e conteúdo, às dos restantes Estados que integram aquele espaço. Foi essa, em suma, a metodologia adotada para a definição do número de 180 ECTS para o presente CE.*

#### 4.6.1. Justification of the total number of ECTS credits and of the duration of the study programme, based on articles 8 or 9 (1st cycle), 18 (2nd cycle), 19 (integrated master) and 31 (3rd cycle) of DL no. 74/2006, republished by DL no. 63/2016, of September 13th:

*The relevant legislation establishes that in university education the cycle of studies leading to the degree of licenciado has 180 to 240 credits and a normal duration comprised between six and eight curricular semesters of work of the students. It also states that in setting the number of credits from this study cycle for the different training areas, university teaching establishments should adopt values similar to those of reference institutions of university education in the European area in the same areas, with a view to assuring students conditions of mobility and training and professional integration similar in duration and content to those of the other States*

that make up that area. This was, in short, the methodology adopted for the definition of the number of 180 ECTS for this EC.

#### 4.6.2. Forma como os docentes foram consultados sobre a metodologia de cálculo do número de créditos ECTS das unidades curriculares:

1. UC que já constituem oferta formativa do ISMAT: foram consultados resultados dos inquéritos pedagógicos realizados no final de cada semestre a docentes e estudantes através dos quais são inquiridos sobre a adequação da carga de trabalho (ECTS) à concretização dos objetivos de cada unidade curricular e recolhidas opiniões/experiência dos docentes em reuniões formais, ao nível dos órgãos, e reuniões de trabalho.
2. UC novas no ISMAT: foram realizadas sucessivas reuniões com a equipa docente proposta para análise e debate de experiências e estabelecimento de paralelismos com outras em funcionamento no ISMAT e em outras instituições de ensino superior nacionais e internacionais. Pela circunstância de pertença à mesma entidade instituidora e oferecerem cursos de licenciatura na área do Turismo e da Gestão com largos anos de experiência foram particularmente úteis a oportunidade de debate entre a equipa docente proposta pelo ISMAT e equipas da ULHT e da ULP.

#### 4.6.2. Process used to consult the teaching staff about the methodology for calculating the number of ECTS credits of the curricular units:

1. CU that already constitute the ISMAT training offer: results of the pedagogical surveys carried out at the end of each semester were consulted to teachers and students through whom they are asked about the adequacy of the workload (ECTS) to the achievement of the objectives of each curricular unit and gathered views / experiences of teachers at formal, organ-level meetings, and work meetings.
2. New CU in ISMAT: successive meetings were held with the teaching team proposed for analysis and discussion of experiences and establishment of parallels with others in operation at ISMAT and other national and international higher education institutions. Due to the fact that they belonged to the same institute and offered undergraduate courses in Tourism and Management with long years of experience, they were particularly useful for the discussion between the teaching team proposed by ISMAT and teams of ULHT and ULP.

### 4.7. Observações

---

#### 4.7. Observações:

Globalmente, o CE adotou uma abordagem baseada na evidência na definição das metodologias de ensino e de aprendizagem. A coerência e integração das metodologias de ensino e aprendizagem no CE foram norteadas pelas principais referências científico-pedagógicas no desenho de programas de estudo em contexto de ensino superior (e.g., Bigg, 2003). Assim, a estratégia pedagógica no desenho do CE focou-se, primeiramente na identificação e operacionalização dos objetivos de aprendizagem. Após a formulação dos objetivos de aprendizagem, foram estabelecidos os critérios e métodos de avaliação sumativa que permitiam medir os objetivos identificados. Por fim, após a definição dos métodos de avaliação sumativa, foram identificadas as atividades de ensino que permitirão aos estudantes atingir os critérios de avaliação sumativa e, portanto, os objetivos de aprendizagem.

Assim, como é verificável pelas FUCs, o CE assegurou a adequação dos métodos de avaliação sumativa ao tipo de objetivos de aprendizagem, garantindo que todos os elementos de avaliação permitiam avaliar com validade os objetivos de aprendizagem que se propunham avaliar.

Adicionalmente, serão adotadas em todas as UC metodologias de avaliação formativa, que são indicadas pela literatura como centrais no processo de aprendizagem e na aquisição de competências transversais ao currículo. De forma coordenada e integrada, as UC do CE irão implementar e promover estas metodologias formativas, de feedback por pares, auto-feedback e feedback pelos docentes ao longo do processo de aprendizagem. Ferramentas online serão utilizadas para fornecimento de feedback da aprendizagem em contexto de sala de aula, a par da utilização de outra ferramentas digitais (e.g., Moodle) que serão implementadas como um recurso central na promoção da aprendizagem ativa e autónoma dos estudantes.

O processo de implementação e monitorização destas orientações pedagógicas por parte da direção de curso e dos docentes do CE contará com o suporte dos serviços de apoio a práticas pedagógicas do ISMAT, que visa fornecer suporte nas decisões pedagógicas sobre o processo de ensino, aprendizagem e avaliação. Existe um Regulamento de Avaliação de Conhecimento, disponível online no sítio do ISMAT, o qual prescreve conceitos, valores, procedimentos e normas a observar no âmbito da ISMAT. As formas de avaliação e a sua adequação aos objetivos definidos responsabiliza o docente. Ao estudante é reconhecido o direito à reclamação quando entenda haver desvios em relação àqueles pressupostos. Cada Docente explicita os conteúdos programáticos, os objetivos e o processo de avaliação no Programa que fornece ao aluno no primeiro dia da aula.

Os estudantes terão ao dispor recursos disponibilizados pelos professores em materiais e bibliografia, meios audiovisuais, directamente nas aulas ou em meios informáticos disponíveis, e ainda recorrendo à Bibliotecas do ISMAT e à Biblioteca Central do Grupo em que o ISMAT se insere (COFAC – Grupo Lusófona)

#### 4.7. Observations:

Overall, the SC has adopted an evidence-based approach to the definition of teaching and learning methodologies. The coherence and integration of teaching and learning methodologies in the SC were guided by the main scientific-pedagogical references in the design of study programs in the context of higher education (eg, Bigg, 2003). Thus, the pedagogical strategy in the SC design focused, firstly on the identification and operationalization of the learning objectives. After formulating the learning objectives, the criteria and methods of summative assessment were established that allowed measuring the identified objectives. Finally, after the definition of summative assessment methods, teaching activities were identified that will allow students to achieve summative assessment criteria and, therefore, learning objectives.

Thus, as verified by the CURs, the SC ensured the appropriateness of summative assessment methods to the type of learning objectives, ensuring that all elements of evaluation could validate the learning objectives they intended to evaluate.

In addition, methodologies of formative evaluation will be adopted in all CURs, which are indicated by the literature as central to the learning process and to the acquisition of competences that are transversal to the curriculum. In a coordinated and integrated way, the CU of the SC will implement and promote these formative methodologies, of peer feedback, self-feedback and feedback by the teachers throughout the learning process. Online tools will be used to provide learning feedback in the classroom context, along with the use of other digital tools (e.g., Moodle) that will be implemented as a central resource in promoting active and autonomous student learning.

The process of implementation and monitoring of these pedagogical orientations by the course director and the SC teachers will be supported by the ISMAT pedagogical practices support service, which aims to provide support in pedagogical decisions about the teaching, learning and evaluation process. There is a Knowledge Assessment Regulation, available online at the ISMAT website, which prescribes concepts, values, procedures and standards to be observed within ISMAT. The forms of evaluation and their suitability to the defined objectives make the teacher responsible. The student is recognized the right to the complaint when he / she understands deviations in relation to those assumptions. Each Teacher explains the programmatic content, objectives and evaluation process in the Program that provides the student on the first day of the class.

Students will have available resources available to teachers in materials and bibliography, audio-visual media, directly in class or in available computer media, and also using the ISMAT Libraries and the Central Library of the Group in which ISMAT is inserted (COFAC - Lusófona Group)

## 5. Corpo Docente

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

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

Na seleção e nomeação da equipa responsável pelo ciclo de estudos foram considerados, além da qualificação académica e regime de prestação de serviços, também o perfil/percurso académico e profissional.

A equipa indicada reúne e complementa-se nas valências científicas, investigação, pedagógicas e profissionais consideradas relevantes para o cumprimento da missão, âmbito e objetivos de aprendizagem definidos para este ciclo de estudos:

Sérgio Augusto Furtadeno Marques Borges - Doutoramento Turismo (Cnaef 812) – regime de tempo – 100%

Ricardo Samuel Lisboa Pereira de Oliveira - Doutoramento Gestão (Cnaef 345) – regime de tempo – 100%

Eduardo Manuel Machado de Moraes Sarmento Ferreira - Doutoramento Economia / Turismo (CNAEF314/812) – regime de tempo – 50%

### 5.3 Equipa docente do ciclo de estudos (preenchimento automático)

#### 5.3. Equipa docente do ciclo de estudos / Study programme's teaching staff

Nome / Name	Categoria / Category	Grau / Degree	Especialista / Specialist	Área científica / Scientific Area	Regime de tempo / Employment regime	Informação/ Information
Alberto José Lança de Sá e Mello	Professor Catedrático convidado ou equivalente	Doutor		Direito / CNAEF 380	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Eduardo Manuel Machado de Moraes Sarmento Ferreira	Professor Associado ou equivalente	Doutor		314/812 – Economia e Turismo	50	<a href="#">Ficha submetida</a>
Elsa Maria da Conceição Correia Gavinho	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor		Turismo / CNAEF 812	50	<a href="#">Ficha submetida</a>
Isabel Garcia da Fonseca e Faro de Albuquerque	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor		Gestão – Gestão de Recursos Humanos / CNAEF 345	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Luís Manuel Dias Martins	Professor Associado ou equivalente	Doutor		Gestão / CNAEF 345	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Luís Manuel Farinha de Matos Martins	Assistente ou equivalente	Mestre		Marketing Management / CNAEF 342	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Maria Libéria dos Santos Lopes	Assistente ou equivalente	Mestre		Estudos Alemães / CNAEF 222	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Nuno Silva Gustavo	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor		Turismo, Lazer e Cultura / CNAEF 812	50	<a href="#">Ficha submetida</a>
Orlando Manuel Fonseca Pereira	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor		Sociologia – Sociologia do Turismo / CNAEF 312	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Paula Alexandra Mandim Freire	Assistente convidado ou equivalente	Licenciado		Línguas e Literaturas Modernas – Estudos Portugueses e Ingleses / CNAEF 222	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Ricardo Samuel Lisboa Pereira de Oliveira	Professor Associado ou equivalente	Doutor		Gestão / CNAEF 345	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Ruben Rodrigues Paula	Assistente ou equivalente	Mestre		Gestão Hoteleira Internacional / CNAEF 812	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Sérgio Augusto Furtado Marques Borges	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor		Turismo / CNAEF 812	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Susana Manuela Gomes Leonor Mateus	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor		Design / CNAEF 214	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Tiago Miguel Pereira Candeias	Professor Associado ou equivalente	Doutor		Engenharia Eletrónica e Computadores / CNAEF 523	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Jorge José Horta Revez	Professor Associado ou equivalente	Doutor		Turismo / CNAEF 812	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
					<b>1450</b>	

<sem resposta>

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

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

##### 5.4.1.1. Número total de docentes.

16

##### 5.4.1.2. Número total de ETI.

14.5

#### 5.4.2. Corpo docente próprio - Docentes do ciclo de estudos em tempo integral

##### 5.4.2. Corpo docente próprio – docentes do ciclo de estudos em tempo integral.\* / "Full time teaching staff" – number of teaching staff with a full time link to the institution.\*

Corpo docente próprio / Full time teaching staff	Nº / No.	Percentagem / Percentage
Nº de docentes do ciclo de estudos em tempo integral na instituição / No. of teaching staff with a full time link to the institution:	13	89.655172413793

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

##### 5.4.3. Corpo docente academicamente qualificado – docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor\* / "Academically qualified teaching staff" – staff holding a PhD\*

Corpo docente academicamente qualificado / Academically qualified teaching staff	ETI / FTE	Percentagem / Percentage
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor (ETI) / Teaching staff holding a PhD (FTE):	10.5	72.413793103448

#### 5.4.4. Corpo docente do ciclo de estudos especializado

##### 5.4.4. Corpo docente do ciclo de estudos especializado / "Specialised teaching staff" of the study programme.

Corpo docente especializado / Specialized teaching staff	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*	
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor especializados nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) / Teaching staff holding a PhD and specialised in the fundamental areas of the study programme	7.5	51.724137931034	14.5
Especialistas, não doutorados, de reconhecida experiência e competência profissional nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) / Specialists not holding a PhD, with well recognised experience and professional capacity in the fundamental areas of the study programme	0	0	14.5

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

##### 5.4.5. Estabilidade e dinâmica de formação do corpo docente. / Stability and development dynamics of the teaching staff

Estabilidade e dinâmica de formação / Stability and training dynamics	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*	
Docentes do ciclo de estudos em tempo integral com uma ligação à instituição por um período superior a três anos / Teaching staff of the study programme with a full time link to the institution for over 3 years	4	27.586206896552	14.5
Docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano (ETI) / FTE number of teaching staff registered in PhD programmes for over one year	1	6.8965517241379	14.5

#### Pergunta 5.5. e 5.6.

##### 5.5.Procedimento de avaliação do desempenho do pessoal docente e medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional.

*A avaliação das qualificações e competências dos docentes é feita através do cruzamento de dados: informação recolhida através da inquirição dos estudantes sobre o desempenho pedagógico e científico dos docentes, auto-avaliação dos docentes, avaliação de desempenho do docente por parte da Direção e coordenação científica do curso (ex., taxa de sucesso escolar dos estudantes, análise da Ficha e do Relatório da Unidade Curricular, dos sumários, registos de assiduidade, produção científica, apreciação do reconhecimento e participação dos docentes em organismos nacionais e internacionais; participação em ações de formação com vista à atualização de conhecimentos). O ISMAT dispõe de Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Docentes. O ISMAT define anualmente um plano de formação/atualização interna para desenvolvimento de competências transversais dos docentes e definiu mecanismos de incentivo à formação com vista à progressão na obtenção de graus académicos por parte do seu corpo docente*

##### 5.5.Procedures for the assessment of the teaching staff performance and measures for their permanent updating and professional development.

*The evaluation of the qualifications and competences of the lecturers is done through the crossing of the following data: information gathered through the students' inquiry on the academic and scientific performance of the lecturers; lecturers' self-evaluations; and evaluation of the lecturer's performance by the Direction and scientific coordination of the study cycle (eg, success rate of the students, analysis of the course reports, abstracts, assiduity, scientific production, recognition and participation of the lecturers in national and international organizations; training to advance knowledge). ISMAT has a Regulation on evaluation of the lecturer's performance. ISMAT annually defines an internal training/updating plan for the development of cross-curricular competencies of the lecturers, and defines mechanisms to encourage the academic staff to have training for achievement of academic degrees*

##### 5.6.Observações:

<sem resposta>

##### 5.6.Observations:

<no answer>

## 6. Pessoal Não Docente

### 6.1. Número e regime de tempo do pessoal não-docente afeto à lecionação do ciclo de estudos.

*O ISMAT tem uma dotação de pessoal não-docente de 12 elementos para apoio aos ciclos de estudo, todos em regime de tempo integral (100%) na instituição. Esta equipa não-docente funciona e apoia transversalmente todos os ciclos de estudos em funcionamento de acordo com o descritivo das respetivas funções.*

*Para além do pessoal afeto ao ISMAT, o programa conta com o apoio dos serviços centrais do Grupo Lusófona: Serviço de Gestão da Qualidade; DRIEE; Serviço de Gestão, Planeamento e Controlo da Gestão Académica; DR; Dir. dos Serviços de Informática; Dir. Financeira (inclui SASE); Dir. Marketing e Comunicação; Facility Management; Biblioteca; Serviços Académicos; entre outros.*

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

*ISMAT has a staff of 12 non-teaching staff to support the study cycles, all of which are full-time (100%) in the institution. This non-teaching team operates and cross-supports all study cycles in operation according to the description of their functions.*

*In addition to the staff members of the ISMAT, the program has the support of the central services of the Lusófona GROUP.: Quality Management Service; International, Career & Entrepreneurship Office.; Management, Planning and Control of Academic Management Service; Human Resources Management; IT Management; Financial Management (Including SASE); Marketing and Communication Management; Facility Management; Library; Academic Services; among others.*

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

*Os elementos não - docentes de apoio ao ciclo de estudos são portadores das seguintes habilitações: 1 elemento, mestrado; 4 elementos, licenciatura; 4 elementos, 12.º ano de escolaridade; 3 elementos, ensino básico.*

*Os colaboradores afetos aos serviços de utilização comum possuem a habilitação adequada ao exercício das funções que desempenham .*

### 6.2. Qualification of the non-academic staff supporting the study programme.

*These persons have the following academic qualifications: 1 person, mestrado / Master of Sciences.; 4 persons, licenciatura / Bachelor in Sciences.; 4 persons, secondary education, 12 years; 3 persons, basic education, 4 years.*

*The employees assigned to support services of common use have the appropriate qualification for the profile of the functions they perform.*

### 6.3. Procedimento de avaliação do pessoal não-docente e medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional.

*A definição dos objetivos do ISMAT, bem como os objetivos a atingir pelas respetivas equipas de trabalho, são transmitidos semestralmente em reuniões promovidas pela Direção respetiva. Daqui resulta um claro conhecimento do trabalho esperado e a realizar por cada um, e do necessário acompanhamento e formação contínua a fomentar junto do pessoal não docente, bem como das responsabilidades de cada interveniente sobre a avaliação do seu desempenho. A par da avaliação de desempenho individual realizada por cada responsável para apreciação das competências técnicas e interpessoais do colaborador, é ainda considerada a avaliação realizada pelos estudantes e docentes aos diversos serviços da IES através da aplicação de questionários online. O ISMAT promove formação, com especial incidência nas áreas das TI, organização e gestão de processos, aspetos específicos da atividade académica e/ou relativos a inovações e desenvolvimentos no sector do ensino superior (ex. aspetos legais).*

### 6.3. Assessment procedures of the non-academic staff and measures for its permanent updating and personal development

*The ISMAT objectives definition, as well as the objectives to be achieved by the respective work teams, are transmitted half-yearly in meetings promoted by the Institute Leads. This results in a clear knowledge of the work expected and to be carried out by each one, and the necessary accompaniment and continuous training to be provided to non-teaching staff, as well as the responsibilities of each actor in assessing their performance. In addition to the individual performance evaluation carried out by each supervisor, the evaluation of the collaborator's techniques and interpersonal skills is also considered by the students and teachers to the several IES services through the application of online questionnaires. ISMAT promotes training, especially in the areas of IT, organization and management of processes, specific aspects of academic activity and / or related to innovations and developments in the higher education sector (eg legal aspects).*

## 7. Instalações e equipamentos

### 7.1. Instalações físicas afetas e/ou utilizadas pelo ciclo de estudos (espaços letivos, bibliotecas, laboratórios, salas de computadores, etc.):

*Para funcionamento do CE são alocados espaços específicos e espaços comuns:*

- 3 Salas de aulas devidamente equipadas, para uso exclusivo do CE, desde as 08.00H às 24.00H, em dias úteis, e das 08.00h às 18.00H aos sábados.
- Um conjunto de salas destinadas especificamente ao trabalho e investigação dos docentes deste CE, à disposição das 08.00 às 21.00 nos dias úteis e das 08.00 às 13.00 aos sábados.
- 1 Biblioteca, que funciona em horário contínuo, das 09.00 às 22.00 aos dias úteis, e das 09.00 às 13.00 aos sábados.
- 2 Laboratórios de Informática devidamente equipados.
- Salas e espaços destinados aos estudantes, para salas de estudo ou de lazer.
- Salas, gabinetes e espaços específicos destinados a trabalho, investigação e trabalho coletivo dos docentes

### 7.1. Facilities used by the study programme (lecturing spaces, libraries, laboratories, computer rooms, ...):

*For the operation of the CE are allocated specific spaces and common spaces:*

- 3 properly equipped classrooms available to for CE use only from 8 am to 12 pm on weekdays and from 8 am to 6 pm on Saturdays.
- A set of rooms specifically designed for the work and research of academic staff of this CE, available from 8 am to 9 pm on weekdays and from 8 am to 1 pm on Saturdays.
- 1 Library, which runs from 8 am to 10 pm on weekdays, and from 9 am to 1 pm on Saturdays.
- 2 Computerized Laboratories duly equipped.

- Rooms and spaces intended for students, for study or leisure rooms.  
Rooms, offices and specific spaces for work, research and collective work of teachers

## 7.2.Principais equipamentos e materiais afetos e/ou utilizados pelo ciclo de estudos (equipamentos didáticos e científicos, materiais e TIC):

- Dispositivos audiovisuais (projektor, quadro, leitor de vídeo/dvd, som) disponíveis em cada uma das salas;
- Na área específica da Gestão, como programa aquisitivo mínimo, para além das fontes bibliográficas já existentes, será concretizada a aquisição das bibliografias fundamentais referenciadas nos programas das unidades curriculares.
- Na área informática, software apropriado às unidades curriculares que implicam componente tecnológica, nomeadamente «newhotel», "Oracle" (erps para gestão integrada), «omnibeas», e também «warequest / inovquest», com base de desenvolvimento em Portimão.
- Bases de dados científicas disponibilizadas online, em sistema aberto a partir não só das instalações escolares (e da Biblioteca Victor de Sá da ULHT), mas também a partir do exterior, com uso de password.
- Aplicações informáticas pertinentes para a área do curso.
- Moodle

## 7.2.Main equipment or materials used by the study programme (didactic and scientific equipment, materials, and ICTs):

- Audiovisual devices (projector, picture, video / dvd player, sound) available in each room;
- In the specific area of Management, as a minimum acquisition program, in addition to existing bibliographic sources, will be realized the acquisition of the fundamental bibliographies referenced in the programs of the curricular units.
- In the computing area, software appropriate to the curricular units that involve a technological component, namely «newhotel», «spring» (erp for integrated management), «omnibeas», and also «warequest / inovquest», based in Portimão.
- Scientific databases made available online, in an open system from not only the school premises (and the ULHT's Victor de Sá Library), but also from the outside, with the use of a password.
- Computer applications relevant to the course area.
- Internal Moodle

## 8. Atividades de investigação e desenvolvimento e/ou de formação avançada e desenvolvimento profissional de alto nível.

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

#### 8.1. Mapa VI Centro(s) de investigação, na área do ciclo de estudos, em que os docentes desenvolvem a sua atividade científica / Research centre(s) in the area of the study programme where teaching staff develops its scientific activity

Centro de Investigação / Research Centre	Classificação (FCT) / Classification FCT	IES / HEI	N.º de docentes do CE integrados / Number of study programme teaching staff integrated	Observações / Observations
BRU - Business Research Unit	Bom / Good	ISCTE-IUL	1	
CEsA	Excelente / Excellent	ISEG-UL	1	
Centro de Estudos Geográficos	Excelente / Excellent	UL	1	
Centro Estudos de Gestão	Não avaliado	IST-UL	1	
HEI-LAB	Não avaliado	ULHT	1	1
LISP	Razoável / Fair	Universidade de Évora	1	

### Pergunta 8.2. a 8.4.

8.2.Mapa-resumo de publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos, em revistas de circulação internacional com revisão por pares, livros ou capítulos de livro, relevantes para o ciclo de estudos, nos últimos 5 anos.

<https://www.a3es.pt/si/iportal.php/cv/scientific-publication/formId/f1ad7077-c86c-dd07-24c4-5bc2619739d6>

8.3.Mapa-resumo de atividades de desenvolvimento de natureza profissional de alto nível (atividades de desenvolvimento tecnológico, prestação de serviços ou formação avançada) ou estudos artísticos, relevantes para o ciclo de estudos:

<https://www.a3es.pt/si/iportal.php/cv/high-level-activities/formId/f1ad7077-c86c-dd07-24c4-5bc2619739d6>

8.4.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.

No domínio das «Ciências Empresariais e Tecnologias de Informação»:

1. O CE em EI participa ativamente no projecto Smart Cities implementado pelo município de Lagoa, na componente de desenvolvimento de sistemas de informação
2. O Estágio curricular integrado no ciclo de estudos em GRH é desenvolvido em empresas da região, e sobretudo em unidades hoteleiras e turísticas, com as quais o ISMAT mantém protocolos de colaboração (ver protocolos anexos)
3. O CE em GE mantém parceria ativa com a Startup de Portimão, especialmente vocacionada para projetos de empreendedorismo nas áreas do Turismo e SI. Decorrem neste momento conversações com as entidades promotoras do projetos, entre elas a CMPortimão, para integração de um polo da Startup nas instalações do ISMAT. A parceria já existente toma frequentemente a forma de consultoria de docentes do ISMAT e de apoio aos projetos académicos dos estudantes finalistas.
4. Na sequência do incêndio que assolou a região de Monchique, o ISMAT tem vindo a trabalhar ativamente com as entidades locais e regionais para o desenvolvimento do plano de reconstrução da região, integrando, entre outras, a vertente do plano turístico para a região
5. A nível regional e nacional, o ISMAT mantém protocolos com empresas de diversas áreas, Ex. recentes, a organização de um workshop sobre o programa global de gestão ODOO, em colaboração com a empresa Think Open Solutions, e a realização de um workshop sobre Ethical Hacking / Segurança Informática, em colaboração com a empresa CyberS3C. Recentemente iniciou-se colaboração e prepara-se protocolo com a Newhotels (entidade representada na Comissão de preparação da presente proposta e que

colaborará nas Ucs da área de sistema de informação), a SAS Portugal, a Data Science Portuguese Association, entre outras.

6. No âmbito específico do turismo e gestão hoteleira, o ISMAT teve em funcionamento no último ano cursos de pós-graduação "Turismo e Gestão Hoteleira", "Gestão de Eventos", «Gestão Turística e Hoteleira» (Executive Master) e «Marketing Digital».

7. A nível nacional, o ISMAT mantém protocolos de colaboração com outras IES, para o desenvolvimento de projetos conjuntos. As IES do Grupo Lusófona formam um cluster de cooperação nesta área e dispõem de múltiplos protocolos ao nível da entidade instituidora com IES e organismos públicos e privados de diferentes áreas (<http://www.grupolusofona.pt/pt/protocolos/>).

8. A nível internacional, e para além das parcerias já existentes (incluindo Programas OVERSEAS e ERASMUS + -, <http://www.ismat.pt/pt/internacional.html>), outras estão neste momento em desenvolvimento e em vias de formalização nomeadamente com a Geneva Business School, com a Universidade Central Asia (parceria Universidade de Toronto / Aga Khan Development Network); Aberystwyth University (Sistema e Tecnologias de Informação), com a University of Surrey. Objetiva-se a concretização de colaboração e parceira futura com o polo situado em Espanha da Les Roches.

#### **8.4. List of main projects and/or national and international partnerships underpinning the scientific, technologic, cultural and artistic activities developed in the area of the study programme.**

*In the field of "Business and Information Technology"*

1. The SC in EI participates actively in the Smart Cities project implemented by the municipality of Lagoa, in the component of development of information systems
2. The curriculum internship integrated in the SC in GRH is developed in companies of the region, and especially in hotel and tourist units, with which ISMAT maintains collaboration protocols (see annexed protocols)
3. The SC in GE maintains an active partnership with Startup de Portimão, especially aimed at entrepreneurship projects in the areas of Tourism and IS. Discussions are taking place with the entities promoting the projects, among them CMPortimão, for the integration of a Startup pole at the ISMAT facilities. The existing partnership often takes the form of ISMAT faculty advice and support for the academic projects of the final students.
4. Following the fire in the region of Monchique, ISMAT has been actively working with local and regional authorities to develop the reconstruction plan for the region, including, inter alia, the tourist plan for the region
5. At the regional and national levels, ISMAT maintains protocols with companies from different areas, eg, the organization of a workshop on the global ODOO management program, in collaboration with the company Think Open Solutions, and a workshop on Ethical Hacking / Computer Security in collaboration with CyberS3C. Recently, collaboration was initiated and a protocol was prepared with Newhotels (entity represented in the Commission of preparation of this proposal and that will collaborate in the Ucs of the area of information system), SAS Portugal, Data Science Portuguese Association, among others.
6. In the specific field of tourism and hotel management, ISMAT has been running "Tourism and Hospitality Management", "Event Management", "Tourism and Hotel Management" (Executive Master) and «Digital marketing».
7. At the national level, ISMAT maintains collaboration protocols with other HEIs for the development of joint projects. The IES of the Lusófona Group form a cluster of cooperation in this area and have multiple protocols at the level of the institution with HEIs and public and private organizations from different areas (<http://www.grupolusofona.pt/en/protocolos/>).
8. At the international level, and in addition to the existing partnerships (including OVERSEAS and ERASMUS + Programs, <http://www.ismat.pt/en/internacional.html>), others are currently under development and formalizing namely with the Geneva Business School, with Central Asia University (Aga Khan Development Network); Aberystwyth University (System and Information Technology), with the University of Surrey. The objective is to achieve collaboration and future partnership with the pole located in Spain of Les Roches.

## **9. Enquadramento na rede de formação nacional da área (ensino superior público)**

### **9.1. Avaliação da empregabilidade dos graduados por ciclo de estudos similares com base em dados oficiais:**

*De acordo com os dados disponibilizados pela DGES, referentes a 2017, do total de diplomados nos cursos das áreas da Gestão do Turismo, da Gestão Hoteleira e do Turismo, dos diplomados no ano anterior encontravam-se inscritos no IEFP entre 1,5% e 9,4%, consoante as distintas regiões do país, uma taxa relativamente diminuta. Mais especificamente na região do Algarve, e na universidade pública, estes números alcançavam na área de Turismo 3,2% no polo de Portimão e 9,4% no polo de Faro.*

### **9.1. Evaluation of the employability of graduates by similar study programmes, based on official data:**

*According to data provided by the DGES for 2017, of the total number of graduates in the courses of Tourism Management, Hotel Management and Tourism, graduates in the previous year were enrolled in the IEFP between 1.5% and 9.4%, depending on the different regions of the country, a relatively small rate. More specifically in the Algarve region, and in the public university, these numbers reached in the Tourism area 3.2% in the pole of Portimão and 9.4% in the pole of Faro.*

### **9.2. Avaliação da capacidade de atrair estudantes baseada nos dados de acesso (DGES):**

*Analisada a oferta e os dados de acesso referentes aos cinco anos letivos anteriores, verifica-se que no ensino público, a nível nacional, as vagas de cursos de 1º ciclo na área da Gestão e na área do Turismo são integralmente preenchidas. Mais especificamente na região do Algarve, as vagas oferecidas pela única universidade pública nas áreas da Gestão e do Turismo são integralmente preenchidas, com candidaturas que em alguns casos ultrapassam os 100% das vagas. Sendo o ISMAT a única instituição universitária particular e cooperativa no Algarve, crê-se que se justifica a abertura de um novo curso de 1º ciclo na área da Gestão do Turismo, uma oferta inexistente na região, que poderá responder ao excesso da procura que se verifica em áreas similares e que responde de forma perfeita às necessidades de formação da região, que baseia a sua economia precisamente no turismo e na hospitalidade.*

### **9.2. Evaluation of the capability to attract students based on access data (DGES):**

*Having analyzed the offer and the access data for the previous five academic years, it is verified that in public education, at national level, the vacancies of 1st cycle courses in the area of Management and in the area of Tourism are fully fulfilled. More specifically in the Algarve region, the vacancies offered by the only public university in the areas of Management and Tourism are fully filled, with applications that in some cases exceed 100% of the vacancies. Since ISMAT is the only private and cooperative university institution in the Algarve, it is believed that the opening of a new 1st cycle course in the area of Tourism Management is a non-existent offer in the region, which may respond to excess demand. checks in similar areas and responds perfectly to the training needs of the region, which bases its economy precisely on tourism and hospitality.*

### 9.3. Lista de eventuais parcerias com outras instituições da região que lecionam ciclos de estudos similares:

*A Universidade do Algarve oferece o curso de licenciatura em Turismo e, no âmbito do ensino politécnico oferece o curso de Gestão Hoteleira. Tratam-se de ofertas na mesma área de estudos (Turismo), embora com designações, posicionamento e objetivos diferenciados (diferenciação que reforça a pertinência e justificação da proposta que apresentamos), tem manifesto interesse para ambas as instituições o reforço de colaboração e sinergias que, aliás, já acontece e tem vindo a ser reforçada em restantes áreas de ensino "comuns" à Universidade do Algarve e ao ISMAT.*

### 9.3. List of eventual partnerships with other institutions in the region teaching similar study programmes:

*The University of Algarve offers a degree in Tourism and, in the scope of polytechnic teaching, offers the Hotel Management course. These are proposals in the same area of study (Tourism), although with different designations, positioning and objectives (differentiation that reinforces the relevance and justification of the proposal we present), it is manifestly of interest to both institutions to reinforce collaboration and synergies, is already happening and has been reinforced in other areas of "common" teaching at the University of Algarve and ISMAT.*

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

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

*A área de Gestão, associada ao Turismo e à Hospitalidade (ou Hotelaria) tem múltiplos polos de excelência no Espaço Europeu. Começando por Portugal, destaca-se a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, que ministra cursos de 1º ciclo em «Gestão Turística», que abrange áreas temáticas e disciplinares coincidentes. A nível internacional, no Espaço Europeu, poderá destacar-se a University of Bournemouth, com um curso de 1º ciclo (ou BA) em «International Hospitality Management», que apresenta algumas semelhanças com o modelo agora proposto. Ainda no Reino Unido, destaque para a University of Surrey, que apostou também num curso de 1º ciclo (BSc) em «International Hospitality Management». Enfim, a conceituada Les Roches, baseada na Suíça, mas com polo em Espanha, oferece um 1º ciclo (BBA) em «Global Hospitality Management», que apresenta um modelo extremamente inovador.*

### 10.1. Examples of study programmes with similar duration and structure offered by reference institutions in the European Higher Education Area:

*The Management area, associated to Tourism and Hospitality (or Hospitality) has multiple poles of excellence in the European Area. Beginning in Portugal, the Higher School of Hospitality and Tourism of Estoril, which teaches 1st cycle courses in «Tourism Management», which cover thematic and disciplinary areas coinciding. At the international level, the University of Bournemouth, with a 1st cycle course (or BA) in International Hospitality Management, which bears some resemblance to the model now proposed, can be highlighted in the European Space. Also in the UK, I emphasize the University of Surrey, which I also bet on a 1st cycle course (BSc) in «International Hospitality Management». Finally, the prestigious Les Roches, based in Switzerland but with polo in Spain, offers a first cycle (BBA) in «Global Hospitality Management», which presents an extremely innovative model.*

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

*As áreas CNAEF preponderantes evidenciam uma sintonia com a formação equivalente internacional. O CE que agora se propõe tem significativa correlação com ofertas formativas idênticas no plano internacional, e poderá, adicionalmente, fomentar a mobilidade internacional de estudantes e a celebração de protocolos, incrementando os níveis de internacionalização do ISMAT. Esta é, desde logo, uma mais-valia da presente oferta formativa, num contexto marcado pela crescente globalização do turismo e internacionalização da atividade empresarial associada, circunstância que apesar da sua oportunidade, não deixa de exigir novos desafios, necessidades e soluções formativas, as quais são vertidas no plano de estudos agora proposto. Neste sentido o presente plano estudos responde aos paradigmas dominantes da internacionalização, da globalização, da inovação e da tecnologia, num contexto de permanente mudança e crescente diversidade e multiculturalidade.*

### 10.2. Comparison with the intended learning outcomes of similar study programmes offered by reference institutions in the European Higher Education Area:

*The preponderant CNAEF areas are in line with international equivalent training. The proposed EC has a significant correlation with similar training offerings at the international level, and could furthermore promote international student mobility and the conclusion of protocols, increasing ISMAT internationalization levels. This is an added value of the present training offer, in a context marked by the growing globalization of tourism and internationalization of associated business activity, a circumstance that despite its opportunity, does not stop demanding new challenges, needs and training solutions, the which are reflected in the curriculum now proposed. In this sense the present study plan responds to the dominant paradigms of internationalization, globalization, innovation and technology, in a context of permanent change and growing diversity and multiculturality.*

## 11. Estágios e/ou Formação em Serviço

### 11.1. e 11.2 Estágios e/ou Formação em Serviço

---

Mapa VII - Protocolos de Cooperação

Mapa VII - ATA - Associação Turismo do Algarve

#### 11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:

*ATA - Associação Turismo do Algarve*

#### 11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 150kB):

[11.1.2.\\_Protocolo ISMAT-ATA-compressed.pdf](#)

**Mapa VII - Membros da Associação Turismo do Algarve**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Membros da Associação Turismo do Algarve*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_ISMAT\\_GT\\_Entidades protocolodas-compressed.pdf](#)

**Mapa VII - Câmara Municipal de Portimão**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Câmara Municipal de Portimão*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo\\_CM Portimao.pdf](#)

**Mapa VII - Câmara Municipal de Lagos**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Câmara Municipal de Lagos*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo\\_CM Lagos.pdf](#)

**Mapa VII - Câmara Municipal de Monchique**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Câmara Municipal de Monchique*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo\\_CM Monchique.pdf](#)

**Mapa VII - Câmara Municipal de Aljezur**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Câmara Municipal de Aljezur*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo\\_CM Aljezur.pdf](#)

**Mapa VII - Câmara Municipal de Lagoa**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Câmara Municipal de Lagoa*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo\\_CM Lagoa.pdf](#)

**Mapa VII - Câmara Municipal de Albufeira**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Câmara Municipal de Albufeira*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo\\_CMAlbufeira.pdf](#)

**Mapa VII - Câmara Municipal de Vila do Bispo**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Câmara Municipal de Vila do Bispo*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo\\_CM Vila do Bispo.pdf](#)

**Mapa VII - ACRAL - Associação do Comércio e serviços da Região do Algarve**

11.1.1.Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*ACRAL - Associação do Comércio e serviços da Região do Algarve*

11.1.2.Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_ACRAL.pdf](#)

## Mapa VII - DUAL - Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*DUAL - Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã*

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo ISMAT\\_DUAL.pdf](#)

## Mapa VII - Wellness and Exercise Professionals School

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Wellness and Exercise Professionals School*

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo ISMAT\\_PrtWellxProSchool.pdf](#)

## Mapa VII - Associação Terra da Perfeição

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Associação Terra da Perfeição*

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo ISMAT\\_Terra da Perfeição.pdf](#)

## Mapa VII - Nau Hotels & Resorts

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Nau Hotels & Resorts*

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo ISMAT\\_Nau Hotels & Resorts.pdf](#)

## Mapa VII - Vila Termal das Caldas de Monchique

11.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:  
*Vila Termal das Caldas de Monchique*

11.1.2. Protocolo (PDF, máx. 150kB):  
[11.1.2.\\_Protocolo ISMAT\\_Vila Termal.pdf](#)

## 11.2. Plano de distribuição dos estudantes

11.2. Plano de distribuição dos estudantes pelos locais de estágio e/ou formação em serviço demonstrando a adequação dos recursos disponíveis. (PDF, máx. 100kB).

[11.2.\\_ISMAT\\_Distribuição de Estágios\\_2018-compressed.pdf](#)

## 11.3. Recursos próprios da Instituição para acompanhamento efetivo dos seus estudantes nos estágios e/ou formação em serviço.

---

11.3. Recursos próprios da Instituição para o acompanhamento efetivo dos seus estudantes nos estágios e/ou formação em serviço:

*Para além dos docentes afetos ao acompanhamento dos estágios, o ISMAT conta com um colaborador para apoio internacional. Nos estágios nacionais, os estudantes/graduados são acompanhados por um tutor sempre disponível. No Portal Emprego, pelo registo de login, os estudantes podem aceder a toda a informação disponível, ofertas inseridas pelas empresas registadas e responder on-line, permitindo agilizar a relação Universidade-Empresas e Estudantes-Empresas. O SACEE mantém contacto com instituições a nível nacional e internacional, dos diferentes setores de atividade, com o objetivo de alargar as possibilidades de estágio e inserção no mercado de trabalho. Os estágios internacionais decorrem ao abrigo dos Programas LLP/Erasmus e LLP/LDV, sendo a instituição detentora de um Consórcio Erasmus. No âmbito do presente CE, existe um Regulamento específico, com vista à supervisão das atividades em desenvolvimento e articulação com os responsáveis pela formação nas entidades externas.*

11.3. Institution's own resources to effectively follow its students during the in-service training periods:

*In addition to the academic staff involved in the follow-up of internships, ISMAT has a collaborator for international support. At national level, students / graduates are accompanied by a tutor who is always available. In the Employment Portal, by the login register, students can access all available information, offers inserted by registered companies and respond online, allowing to streamline the relationship University-Business and Student-Business. SACEE maintains contact with institutions at a national and international level, of the different sectors of activity, with the purpose of expanding the possibilities of internship and insertion in the job market. International internships are under the LLP / Erasmus and LLP / LDV Programs, with the institution holding an Erasmus Consortium. Within the scope of this SC, there is a specific Regulation, with a view to the supervision of the activities in development and articulation with responsables for training in the external entities*

## 11.4. Orientadores cooperantes

---

11.4.1. Mecanismos de avaliação e seleção dos orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço, negociados entre a instituição de ensino superior e as instituições de estágio e/ou formação em serviço (PDF, máx. 100kB).

11.4.1 Mecanismos de avaliação e seleção dos orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço, negociados entre a instituição de ensino superior e as instituições de estágio e/ou formação em serviço (PDF, máx. 100kB).

## 11.4.2. Orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço (obrigatório para ciclo de estudos com estágio obrigatório por lei)

## 11.4.2. Mapa X. Orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço (obrigatório para ciclo de estudos com estágio obrigatório por Lei) / External supervisors responsible for following the students' activities (mandatory for study programmes with in-service training mandatory by law)

Nome / Name	Instituição ou estabelecimento a que pertence / Institution	Categoria Profissional / Professional Title	Habilitação Profissional (1)/ Professional qualifications (1)	Nº de anos de serviço / Nº of working years
A indicar pela instituição	ATA - Penina Hotel & Golf Resort	A indicar	A indicar	2
A indicar pela instituição	ATA - Dona Filipa Hotel, Algarve	A indicar	A indicar	2
Sandra Matos	ATA - Formosa Park Hotel, Algarve	Diretora comercial	Mestre	2
Salvador Macedo	ATA - Penina Academy Golf Course	Diretor de golfe	Licenciado	1
Carla Guerreiro	ATA - San Lorenzo Golf Course	Diretora administrativa	Licenciada	8
A indicar pela instituição	Câmara Municipal de Portimão	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Câmara Municipal de Lagos	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Câmara Municipal de Monchique	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Câmara Municipal de Aljezur	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Câmara Municipal de Lagoa	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Câmara Municipal de Albufeira	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Câmara Municipal de Vila do Bispo	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	DUAL - Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Wellness and Exercise Professionals School	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Associação Terra da Perfeição	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Nau Hotels & Resorts	A indicar	A indicar	0
A indicar pela instituição	Vila Termal das Caldas de Monchique	A indicar	A indicar	0

## 12. Análise SWOT do ciclo de estudos

## 12.1. Pontos fortes:

- *O posicionamento e foco na aquisição de fortes competências de gestão, inovação e empreendedorismo como suporte ao desenvolvimento da área do turismo - a crescente complexidade imposta pelo contínuo esforço de inovação que se coloca às organizações, às instituições, à comunidade e às pessoas, particularmente crítico em áreas exigentes e de rápida mutação como é o caso do turismo atravessa o programa que se apresenta*
- *O carácter de interdisciplinaridade / transdisciplinaridade: a emergência de áreas de atuação “entre fronteiras” do conhecimento que impõem uma maior cientificidade nas metodologias, métodos e processos com que se procuram conhecer os problemas, criar e implementar novas soluções, concretizado por exemplo na introdução da unidade curricular Inovação e design de experiências no turismo e outras*
- O CE foi concebido procurando que os objetivos gerais do ciclo de estudos que estejam alinhados com a estratégia institucional, o projeto educativo e tenham resultados explícitos de aprendizagem;*
- O CE foi pensado envolvendo estudantes, docentes, outras partes interessadas e desenvolvido através de um processo formal de aprovação institucional. O trabalho de análise, comparação e identificação de fatores críticos de sucesso que foi realizado através do benchmarking de outros cursos de referência do espaço Europeu;*
- Ser um programa centrada na experiência de aprendizagem do estudante e no seu fluxo / processo ao longo do programa: (a) vertente teórica interdisciplinar; (b) unidades curriculares com foco nas metodologias de investigação fundamental e aplicada ajustadas a um curso de licenciatura; (c) unidades curriculares de interseção de conhecimentos e áreas científicas; (d) seminários experienciais e imersivos em contexto de vida real para reforço da via profissionalizante do curso e (d) as unidades curriculares afetas ao estágio / projeto a partir do 2º ano*
- Um plano de estudos claro, indicando o percurso letivo por semestre, as horas de contato e de trabalho, os objetivos de aprendizagem e metodologias de ensino orientadas para modelos ativos e com foco na aprendizagem com o docente, com os colegas e com as redes e parcerias proporcionadas pelos seminários, projetos e estágios e ainda com preocupação na progressiva concretização de objetivos*
- A capacidade de integração imediata no mercado de trabalho ou para prossecução de estudos em cursos de mestrado ou especialização*
- A possibilidade e incentivo à mobilidade de estudantes e docentes, no âmbito do programa Erasmus+, Overseas*
- A fertilização cruzada com redes e investigação através das parcerias já existentes e em desenvolvimento e também com outros programas de licenciatura (nomeadamente as licenciaturas em turismo oferecidas pela ULHT e ULP através do Programa de mobilidade entre Instituições do Grupo Lusófona - Programa Damião de Góis ;*
- O Dep em que o CE se insere que reforça a vertente interdisciplinar e onde a inovação e o empreendedorismo são elos comuns e partilhados.*

## 12.1.Strengths:

- *The positioning and focus on the acquisition of strong management, innovation and entrepreneurship skills as a support to tourism development - the growing complexity imposed by the continuous innovation effort that is put on organizations, institutions, the community and people, particularly critical in areas that are demanding and rapidly changing, as is the case of tourism.*
- *The interdisciplinarity / transdisciplinarity character: the emergence of areas of action "between frontiers" of knowledge that impose a greater scientificity in the methodologies, methods and processes that seek to know the problems, create and implement new solutions, concretized for example in the introduction Course unit contents / Syllabus Innovation and design of experiences in tourism and other*

*The CE was designed to ensure that the general objectives of the study cycle that are aligned with the institutional strategy, the educational project and have explicit learning outcomes;*

*The CE was conceived involving students, teachers, other stakeholders and developed through a formal institutional approval process.*

*The work of analysis, comparison and identification of critical success factors that was carried out through the benchmarking of other reference courses in the European area;*

*Be a program focused on the student's learning experience and its flow / process throughout the program: (a) interdisciplinary theoretical strand; (b) curricular units focusing on fundamental and applied research methodologies adjusted to a degree course; (c) curricular units of Intersection of knowledge and scientific areas; (d) experiential and immersive seminars in a real-life context to reinforce the vocational pathway of the course and (d) the curricular units affected by the internship / project from the 2nd year*

*A clear syllabus, indicating the course per semester, contact and working hours, learning objectives and teaching methodologies oriented to active models and with a focus on learning with the teacher, with colleagues and with the networks and partnerships provided by seminars, projects and internships, and also with concern for the progressive achievement of objectives*

*The ability to immediately integrate into the labor market or to pursue studies in masters or specialization courses*

*The possibility and incentive to mobility of students and teachers under the Erasmus +, Overseas*

*Cross-fertilization with networks and research through existing and developing partnerships and also with other undergraduate programs (in particular the degree programs in tourism offered by ULHT and ULP through the Program for mobility between*

*Institutions of the Lusófona Group - Damião de Góis Program;*

*The Dep on which the EC is inserted reinforces the interdisciplinary strand and where innovation and entrepreneurship are common and shared links*

## 12.2.Pontos fracos:

*Tratando-se de uma área de oferta nova no ISMAT ao nível de formação conferente de grau, embora a área do turismo seja trabalhado há longos anos na participação em projetos e formação não conferente de grau, a proposta padece de um maior nº de docentes com ligação à instituição há mais de 3 anos. Se por um lado, o corpo docente que se apresenta demonstra uma forte aposta e investimento em curso na instituição, a coesão necessária a uma equipa docente levará o seu tempo a construir. A semana de acolhimento /integração programada para realização antes do início do ciclo de estudos, bem como plano de ações de formação para o corpo docente, objetivam constituir-se como instrumentos na criação de um espírito de equipa e trabalho colaborativo. A direção do ISMAT tomou uma decisão de realizar um investimento forte para a recuperação e a valorização dos cursos que oferece e da instituição através da contratação nos últimos tempos de um corpo docente qualificado e recrutado nas melhores instituições de ensino nacionais.*

*Pelo exposto no ponto anterior, também a investigação que alguns docentes do ISMAT apresentam é ainda incipiente, com baixa produção científica, em particular no que respeita a publicações com peer-review.*

*Da mesma forma, a biblioteca física do ISMAT é ainda limitada na área de estudo fundamental da proposta – Turismo. A ligação à biblioteca central do GRUPO e os recursos online permitirão suprir algumas das limitações mas há consciência do forte investimento a fazer neste campo.*

*Ainda pelo fato de se tratar de uma nova oferta, e embora o ISMAT disponha de múltiplas parcerias formalizadas, torna-se necessário ativar/reactivar essas mesmas parcerias de forma a constituírem-se em valor acrescentado recíproco – para o programa de estudos e para as organizações parceiras*

## 12.2.Weaknesses:

*Being a new offer area in ISMAT at the level of degree-based training, although the area of tourism has been worked for many years in participation in projects and non-degree training, the proposal suffers from a stable teaching staff in the connection to the institution for more than 3 years. If, on the one hand, the faculty that presents itself shows a strong investment and investment in progress in the institution, the necessary cohesion of a teaching team will take time to build. The week of welcome / integration scheduled to be held before the beginning of the study cycle, as well as a plan of training actions for the faculty, aim to constitute themselves as instruments in the creation of a team spirit and collaborative work. ISMAT's management has made a decision to make a strong investment for the recovery and appreciation of the courses it offers and the institution by hiring in recent times a qualified faculty and recruited in the best national educational institutions.*

*Also, in the previous point, the research that some ISMAT teachers present is still incipient, with a low scientific production, particularly with regard to publications with peer-review.*

*Likewise, the ISMAT physical library is still limited in the area of fundamental study of the proposal - Tourism. Connecting to the GROUP's central library and online resources will fill some of the limitations, but there is a strong investment in the field.*

*Also, since it is a new offer, and although ISMAT has multiple formalized partnerships, it is necessary to activate / reactivate these same partnerships in order to constitute reciprocal added value - for the program of studies and for the partner organizations*

## 12.3.Oportunidades:

*O foco estratégico da Comissão Europeia na Inovação comprovada com as opções temáticas do próximo orçamento H21-27 e para as quais o programa de Gestão do Turismo está motivado e também porque serão linhas de financiamento quer para os centros de investigação quer para incentivar os docentes a integrarem em Centros e redes de projetos europeus;*

*A continuidade da aposta das estratégias nacionais e regionais nas indústrias do turismo e no suporte ao esforço de inovação, ultimamente muito relacionado com áreas interdisciplinares emergentes nas quais o ciclo de estudos pode vir a inserir-se, como por exemplo o design e arquitetura, áreas de estudo também oferecidas pelo ISMAT*

*A atual premissa de partilha e acesso aberto à ciência que resulta de uma abordagem à aprendizagem inovadora, onde a informação flui entre pares e onde cada vez mais as barreiras impostas pelas instituições à produção de conhecimento são menores - possibilidade de promoção da produção científica por parte dos docentes e estudantes, tendo como objetivo reforçar as atividades das unidades de I&D criadas no ISMAT ("incubadoras" de investigação; unidade não avaliadas pela FCT) e a posterior integração em redes de saber nacionais e internacionais.*

O desenvolvimento tecnológico atual permite integração de soluções tecnológicas em contexto de educação e sala de aula, por exemplo, através de práticas como o Blended Learning que suportam redes de conhecimento e formas de aprendizagem entre pares e que constituem uma forte aposta do Grupo onde o ISMAT se insere;

Lecionação de aulas em empresas e organismos locais (ex: Start-up Portimão; Hotel Penina e outros), fora do espaço tradicional de aula, motivando a colaboração entre a Universidade e a futura integração dos alunos no mercado de trabalho.

Criação de formas de interação estável com instituições públicas e privadas da comunidade envolvente, reforçando a abertura do ISMAT ao meio e, por outro lado, trazendo interlocutores ao espaço académico de forma permanente

Reforço de espaços de estudo e equipamentos de apoio aos estudantes e docentes.

A crescente consciencialização das organizações para o papel estratégico de recursos humanos com formação sólida nas áreas do turismo. Vários estudos internacionais demonstram que cada vez mais que os processos associados ao turismo requerem um perfil de competências que vão para além das tradicionais.

O ISMAT decorre e integra-se num projeto educativo mais vasto com fortes raízes de internacionalização, nomeadamente na construção de interfaces, na formação superior, entre o espaço europeu e o espaço da lusofonia. O NCE insere-se nessa estratégia institucional, aproveitando a existência de um corpo docente fortemente motivado (e qualificado) e com forte potencial para prestar um contributo relevante na captação e formação de estudantes provenientes de realidades nacionais distintas

### 12.3. Opportunities:

The European Commission's strategic focus on Innovation, proven with the thematic options of the next budget H21-27 and for which the Tourism Management program is motivated, and also because they will be lines of funding both for research centers and for teachers to join Centers and networks of European projects;

The continuity of national and regional strategies in the tourism industries and support to the innovation effort has recently been closely related to emerging interdisciplinary areas in which the cycle of studies can be inserted, such as design and architecture, areas also offered by ISMAT

The current premise of open sharing and access to science that results from an approach to innovative learning, where information flows between peers and where increasingly the barriers imposed by institutions to knowledge production are smaller - the possibility of promoting scientific production by of teachers and students, aiming to reinforce the activities of the R & D units created at ISMAT and the subsequent integration into national and international knowledge networks.

The current technological development allows integration of technological solutions in the context of education and classroom, for example, through practices such as Blended Learning that support networks of knowledge and forms of learning between peers and which constitute a strong commitment of the Group where ISMAT inserts;

Teaching classes at local companies and organizations (eg Start-up Portimão, Penina Hotel and others), outside the traditional classroom space, motivating collaboration between the University and the future integration of students in the job market.

Creation of forms of stable interaction with public and private institutions of the surrounding community, reinforcing the opening of ISMAT in the middle and, on the other hand, bringing interlocutors to the academic space on a permanent basis

Reinforcement of study spaces and support equipment for students and teachers.

### 12.4. Constrangimentos:

• Apesar da proposta apresentar argumentos claramente diferenciadores das ofertas da Universidade do Algarve, trata-se de uma oferta reconhecida, com custos de propinas substancialmente inferiores, pelo que a criação da perceção do valor deste ciclo de estudos implicará um esforço de comunicação adicional;

A ausência, até ao momento, de uma estratégia de investigação no ISMAT obrigará a um esforço adicional na implementação da rede de investigação que enquadre o ciclo de estudos, o que requer tempo e investimento financeiro.

Fraca capacidade da região Algarve para fixar jovens que buscam formação superior, os quais regra geral optam por estudar em grandes centros urbanos, como Lisboa, Coimbra ou Porto, que oferecem maior diversidade educativa e cultural. • Tecido empresarial regional constituído por elevado número de pequenas e médias empresas com baixo nível de qualificação, diminuto valor acrescentado e ausência de práticas de inovação.

Fraca notoriedade do ISMAT no contexto nacional

Preço das propinas que poderão ser um constrangimento para atração de estudantes

### 12.4. Threats:

The current technological development allows integration of technological solutions in the context of education and classroom, for example, through practices such as Blended Learning that support networks of knowledge and forms of learning between peers and which constitute a strong commitment of the Group where ISMAT inserts;

Teaching classes at local companies and organizations (eg Start-up Portimão, Penina Hotel and others), outside the traditional classroom space, motivating collaboration between the University and the future integration of students in the job market.

Creation of forms of stable interaction with public and private institutions of the surrounding community, reinforcing the opening of ISMAT in the middle and, on the other hand, bringing interlocutors to the academic space on a permanent basis

Reinforcement of study spaces and support equipment for students and teachers.

The growing awareness of organizations towards the strategic role of human resources with solid training in tourism. Several international studies show that increasingly the processes associated with tourism require a profile of skills that go beyond traditional ones.

ISMAT is part of a broader educational project with strong roots of internationalization, namely in the construction of interfaces, in higher education, between the European space and the Lusophony space. The NCE is part of this institutional strategy, taking advantage of the existence of a strongly motivated (and qualified) faculty with a strong potential to make a relevant contribution in the recruitment and training of students from different national realities

### 12.5. Conclusões:

O CE foi pensado envolvendo estudantes e docentes, outras partes interessadas e desenvolvido através de um processo formal de aprovação institucional – para elaboração da proposta foi criada uma Comissão que integra alunos do ISMAT de Gestão, GRH e EI, docentes que integram a proposta e outros, docentes externos ao ISMAT (ULHT, ULP, ISCTE, U Nova), elementos da comunidade, entre os quais potenciais empregadores, representantes de organismos públicos representativos do sector, C. Municipais e Start-up Portimão que virá a ter uma ativa colaboração no programa. Elementos da Comissão constituída integrarão o Comissão de Acompanhamento do CE.

No âmbito do SIGQ estão ainda garantidos:

Adequação das metodologias de ensino, mecanismos que garantem que a avaliação dos estudantes está alinhada com os resultados pretendidos;

Definição de requisitos específicos de entrada, normas para reconhecimento e certificação da aprendizagem prévia e experiência;

Procedeu-se a análise da adequação do corpo docente de ensino no CE, em termos de n.º, qualificações, especialização e estabilidade e de produção científica e a IES tem noção das fragilidades e pontos fortes nestes campos e elaborou estratégias de melhoria;

*Existem procedimentos para a avaliação do desempenho dos docentes e medidas para sua atualização*

*Foi realizada a análise da adequação do pessoal não docente, em nº e qualificações e os mesmos são sujeitos a avaliação do desempenho*

*Está garantida a adequação de instalações, e recursos materiais – até ao início de funcionamento as debilidades identificadas em alguns pontos serão ultrapassadas (ex. recursos bibliográficos)*

*Numa vertente mais estratégica, de posicionamento e filosofia, o CE apresenta:*

*Alinhamento com a estratégia e projeto educativo do ISMAT e do Dep. proponente e ainda clara inserção no contexto local e regional que o acolhe*

*Oportunidade para uma grande partilha de informação nas redes de conhecimento e nas redes da indústria e negócios do turismo  
Oportunidade de interligar vários CE em funcionamento no ISMAT permitindo aos estudantes uma visão das práticas pedagógicas, em alguns casos disruptivas com propostas formativas mais tradicionais;*

*Visão expandida do campo de atuação no âmbito da gestão, das TI, inovação e empreendedorismo em contextos diversificados, interdisciplinares, agindo dessa forma para aumentar a percepção do valor do turismo;*

*Alinhamento entre os conhecimentos a transmitir fundamentados em teoria com a sua aplicação prática, assumindo o objetivo de realização de projetos aplicados em contexto real e onde os projetos e estágios a realizar tenham impacto mensurável nas organizações, seja pela implementação de uma inovação, seja pela transferência de conhecimentos de metodologias e processos;  
Objetivo de obtenção de resultados efetivos que contribuam para a construção de uma sociedade melhor e com respostas empreendedoras e inovadoras que visem a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e o desenvolvimento do turismo*

## **12.5.Conclusions:**

*The CE was conceived involving students, teachers, other stakeholders and developed through a formal process of institutional approval - a proposal was drawn up to prepare the proposal, which includes ISMAT students from Management, HRM and EI, teachers who are part of the proposal and others , teachers from outside the ISMAT (ULHT, ULP, ISCTE, U Nova), members of the community, including potential employers, representatives of public bodies representing the sector, Municipalities and Start-up Portimão that will have an active collaboration in the program. Elements of the Commission will form part of the EC Monitoring Committee.*

*In the framework of the IGOSS, the following are also guaranteed:*

*Adequacy of teaching methodologies, mechanisms that guarantee that students' assessment is aligned with the intended results;*

*Definition of specific entry requirements, standards for recognition and certification of prior learning and experience;*

*The adequacy of the teaching staff in the EC was analyzed in terms of number, qualifications, specialization and stability and scientific production and the HEI has a notion of weaknesses and strengths in these fields and elaborated improvement strategies;*

*There are procedures for evaluating teachers' performance and measures for updating them*

*The analysis of the adequacy of non-teaching staff, in number and qualifications, was carried out and performance evaluation*

*The adequacy of facilities and material resources is guaranteed - until the beginning of operation, the weaknesses identified in some points will be exceeded (eg bibliographic resources)*

*In a more strategic, positioning and philosophy, the EC presents:*

*Alignment with the strategy and educational project of the ISMAT and the Dep. Proponent and also a clear insertion in the local and regional context that welcomes it*

*Guidance for a large sharing of information in knowledge networks and in industry networks and tourism businesses*

*Opportunity to interconnect several CEs in operation in the ISMAT allowing the students a vision of the pedagogical practices, in some cases disruptive with more traditional formative proposals;*

*Expanded vision of the field of action in the field of management, IT, innovation and entrepreneurship in diverse, interdisciplinary contexts, acting in this way to increase the perception of the value of tourism;*

*Alignment between knowledge to be transmitted based on theory and its practical application, assuming the objective of realizing projects applied in real context and where the projects and stages to be realized have a measurable impact on the organizations, either by the implementation of an innovation, or by the transfer knowledge of methodologies and processes;*

*Objective of obtaining effective results that contribute to the construction of a better society and with entrepreneurial and innovative responses aimed at improving the quality of life of citizens and the development of tourism*