

CEF/0910/27471 — Guião para a auto-avaliação (Poli) - Ciclo de estudos em funcionamento

Caracterização do ciclo de estudos.

A1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Superior De Administração E Gestão

A1.a. Descrição da instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Instituto Superior De Administração E Gestão

A2. Unidade orgânica (Escola, instituto, etc.):

Instituto Superior De Administração E Gestão

A2.a. Descrição da unidade orgânica (Escola, instituto, etc.):

Instituto Superior De Administração E Gestão

A3. Ciclo de estudos:

Gestão Hoteleira

A4. Grau:

Licenciado

A5. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Hotelaria

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

81

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

811

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

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

180

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

3 anos (6 semestres)

A9. Número de vagas aprovado no último ano lectivo:

100

A10. Condições de acesso e ingresso:

Concurso Institucional

~ Ser titular de um curso do ensino secundário ou de habilitação legalmente equivalente conc/u/do até ao ano de candidatura;

- Ter realizado, com aproveitamento, as provas de ingresso exigidas no ano de candidatura;*
- Ter obtido nas provas de ingresso a classificação mínima, nos termos legalmente definidos;*
- Ter obtido na nota de candidatura a classificação mínima, nos termos legalmente definidos*
- Provas de Ingresso 09 Geografia, ou 13 Inglês, ou 18 Português*
- Regimes de Reingresso, Mudança de Curso ou Transferência*
- Concurso Especial de Acesso e Ingresso no Ensino Superior para Maiores de 23 anos*
- Titulares de Cursos Superiores, Médios ou DET*

A11. Ramos, opções, perfis...

Pergunta A11

A11. Ramos, opções, perfis, maior/menor ou outras formas de organização de percursos alternativos em que o ciclo de estudos se estrutura (se aplicável):

Não

A11.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ... (se aplicável)

A11.1. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras formas de organização de percursos alternativos em que o ciclo de estudos se estrutura (se aplicável) / Branches, options, profiles, major/minor, or other forms of organisation of alternative paths compatible with the structure of the study cycle (if applicable)

Opções/Ramos/... (se aplicável):

Não aplicável

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

Not applicable

A12. Estrutura curricular

Anexo I - Não aplicável

A12.1. Ciclo de Estudos:

Gestão Hoteleira

A12.2. Grau:

Licenciado

A12.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)

Não aplicável

A12.4. Áreas científicas e créditos que devem ser reunidos para a obtenção do grau / Scientific areas and credits that must be obtained before a degree is awarded

| Área Científica / Scientific Area | Sigla / Acronym | ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS | ECTS Optativos / Optional ECTS* |
|-----------------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Hotelaria | HOT | 66 | 0 |
| Gestão | GES | 24 | 0 |
| Línguas Modernas | LM | 24 | 0 |
| Turismo | TUR | 18 | 0 |
| Contabilidade | CON | 12 | 0 |
| Matemática | MAT | 6 | 0 |
| Direito | DIR | 6 | 0 |
| Informática | INF | 6 | 0 |
| Psicologia | PSI | 6 | 0 |
| Qualquer área | n/a | 0 | 12 |
| (10 Items) | | 168 | 12 |

A13. Plano de estudos

Anexo II - Não aplicável - 1º ano

A13.1. Ciclo de Estudos:

Gestão Hoteleira

A13.2. Grau:

Licenciado

A13.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)

Não aplicável

A13.4. Ano/semestre/trimestre curricular:*1º ano***A13.5. Plano de estudos / Study plan**

| Unidades Curriculares / Curricular Units | Área Científica / Scientific Area (1) | Duração / Duration (2) | Horas Trabalho / Working Hours (3) | Horas Contacto / Contact Hours (4) | ECTS | Observações / Observations (5) |
|--|---------------------------------------|------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------|--------------------------------|
| Introdução ao Turismo | TUR | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | Aulas c/ cef Turismo |
| Introdução à Gestão | GES | 1º Semestre | 160 | TP 45 | 6 | n/a |
| Práticas Hoteleiras I | HOT | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Língua Estrangeira A I | LM | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Língua Estrangeira B I | LM | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Gestão Alimentar e de Bebidas | HOT | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Segurança e Higiene Alimentar | HOT | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Práticas Hoteleiras II | HOT | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Língua Estrangeira A II | LM | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Língua Estrangeira B II | LM | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |

(10 Items)

Anexo II - Não aplicável - 2º ano**A13.1. Ciclo de Estudos:***Gestão Hoteleira***A13.2. Grau:***Licenciado***A13.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Não aplicável***A13.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***2º ano***A13.5. Plano de estudos / Study plan**

| Unidades Curriculares / Curricular Units | Área Científica / Scientific Area (1) | Duração / Duration (2) | Horas Trabalho / Working Hours (3) | Horas Contacto / Contact Hours (4) | ECTS | Observações / Observations (5) |
|--|---------------------------------------|------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------|--|
| Técnicas e Gestão de Alojamentos I | HOT | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Estatística | MAT | 1º Semestre | 160 | TP 45 | 6 | n/a |
| Direito do Turismo | DIR | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Marketing do Turismo | GES | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Turismo Internacional | TUR | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Técnicas e Gestão de Alojamentos II | HOT | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Contabilidade Geral | CON | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Gestão de Recursos Humanos | GES | 2º Semestre | 160 | TP 45 | 6 | n/a |
| Gestão de Empreendimentos Turísticos | GES | 2º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Opção I | Qualquer área | 2º Semestre | 160 | TP 45 mínimo | 6 | A tipologia e horas de contacto dependem da UC escolhida |

(10 Items)

Anexo II - Não aplicável - 3º ano**A13.1. Ciclo de Estudos:**

Gestão Hoteleira**A13.2. Grau:***Licenciado***A13.3. Ramos, opções, perfis, maior/menor, ou outras (se aplicável)***Não aplicável***A13.4. Ano/semestre/trimestre curricular:***3º ano***A13.5. Plano de estudos / Study plan**

| Unidades Curriculares / Curricular Units | Área Científica / Scientific Area (1) | Duração / Duration (2) | Horas Trabalho / Working Hours (3) | Horas Contacto / Contact Hours (4) | ECTS | Observações / Observations (5) |
|---|--|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------|--|
| Comunicação e Imagem Empresarial | PSI | 1º Semestre | 160 | TP 45 | 6 | n/a |
| Sistemas de Informação e Gestão do Turismo | INF | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Contabilidade de Gestão | CON | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Animação e Organização de Eventos | TUR | 1º Semestre | 160 | TP 45 + OT 10 | 6 | n/a |
| Opção II | Qualquer área | 1º Semestre | 160 | TP 45 mínimo | 6 | A tipologia e horas de contacto dependem da UC escolhida |
| Seminário | HOT | 2º Semestre | 160 | S 45 | 6 | n/a |
| Estágio ou Trabalho de Projecto | HOT | 2º Semestre | 640 | E 320 | 24 | n/a |

(7 Items)

Perguntas A14 a A15**A14. Regime de funcionamento:***Outros***A14.1. Se outro, especifique:***O ciclo de estudos funciona em horário diurno (manhã) e pós-laboral (noite)***A15. Docente responsável pela coordenação do ciclo de estudos (a respectiva Ficha Curricular deve ser apresentada no Anexo VIII)***António Carlos Vieira Cardoso Ferreira***A16. Estágios e Períodos de Formação em Serviço****A16.1. Indicação dos locais de estágio e/ou formação em serviço****Anexo III - Protocolos de Cooperação****Anexo III - Não aplicável****A16.1.1. Entidade onde os estudantes completam a sua formação:***Não aplicável***A16.1.2. Protocolo (PDF, máx. 100kB):***<sem resposta>***Anexo IV. Mapas de distribuição de estudantes**

A16.1.3. Anexo IV. Plano de distribuição dos estudantes pelos locais de estágio.(PDF, máx. 100kB)

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

<sem resposta>

A16.2. Recursos próprios da instituição para acompanhamento efectivo dos seus estudantes no período de estágio e/ou formação em serviço.**A16.2. Indicação dos recursos próprios da instituição para o acompanhamento efectivo dos seus estudantes nos estágios e períodos de formação em serviço.**

A Instituição criou uma Comissão de Estágios, composta por três docentes do ciclo de estudos, cuja missão é a de identificar as empresas onde poderão decorrer os Estágios Curriculares dos estudantes e com elas estabelecer protocolos.

Esta Comissão analisa cada empresa, a sua credibilidade como entidade formadora em contexto de trabalho, o conteúdo funcional das tarefas a serem executadas pelos estudantes, a migração destes pelos diversos departamentos da empresa, o tipo de acompanhamento a ser disponibilizado pelo Técnico acompanhante da empresa ao estudante, cuja identificação será aposta no Protocolo de Estágio a celebrar entre o ISAG e a empresa.

Aos docentes que integram a Comissão de Estágios compete a celebração de Protocolos entre o ISAG e as Empresas, a distribuição dos estudantes, em Estágio, pelas empresas, a efectivação de duas visitas durante o período de Estágio, a verificação das tarefas que o estudante executa e a avaliação final nos termos regulamentares

A16.3. Orientadores cooperantes**Anexo V. Normas para a avaliação e selecção dos elementos das instituições de estágio responsáveis por acompanhar os estudantes (PDF, máx. 100kB).****A16.3.1. Anexo V. Normas para a avaliação e selecção dos elementos das instituições de estágio responsáveis por acompanhar os estudantes (PDF, máx. 100kB)**

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

<sem resposta>

Anexo VI. Orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço (para ciclos de estudos de formação de professores).**A16.3.2. Anexo VI. Orientadores cooperantes de estágio e/ou formação em serviço (para ciclo de estudos de formação de professores) / External supervisors responsible for following the students' activities (only for teacher training study cycles)**

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

<sem resposta>

Pergunta A17**A17. Observações:**

O ciclo de estudos iniciou o seu funcionamento apenas em 2009/2010

1. Objectivos do ciclo de estudos**1.1. Objectivos definidos para o ciclo de estudos.**

Os diplomados da Licenciatura em Gestão Hoteleira, ao adquirirem várias competências ao longo do curso, estarão capacitados para o desempenho de diversas funções, em diferentes níveis de intervenção, no âmbito de unidades hoteleiras.

Especificamente, a formação em Gestão Hoteleira visa proporcionar o desenvolvimento de competências científicas, técnicas e de relacionamento interpessoal que contribuam para a organização e avaliação de soluções teóricas, técnicas e práticas para os variados problemas com que se deparam as diversas áreas da Hotelaria. Através dos

conhecimentos adquiridos, o licenciado em Gestão Hoteleira desenvolverá um leque alargado de conhecimentos e capacidades, não só na gestão dos serviços das unidades hoteleiras, como também em finanças, marketing, comunicação e gestão de recursos e terá capacidade de liderança.

1.2. Demonstração de que os objectivos definidos se enquadram na missão e objectivos da instituição.

A missão do ISAG consiste em formar diplomados nas áreas das Ciências Empresariais, do Turismo, da Gestão Hoteleira e das Línguas Aplicadas, sem prejuízo de outras, com uma sólida formação cultural e técnica de nível superior, aptos para uma inserção qualificada e com sucesso nos diversos sectores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade portuguesa, assim como prestar serviços especializados à comunidade e de aprendizagem ao longo da vida.

Assim, o ISAG prossegue, entre outros, os seguintes objectivos:

Ministrar formação superior em programas de licenciatura e mestrado, bem como cursos e actividades de especialização e de formação contínua;
Realizar investigação técnico-científica de qualidade, promovendo a difusão dos seus resultados, a valorização social e económica do conhecimento e a inovação tecnológica através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação e transferência para o tecido económico e social;
Criar dispositivos de avaliação interna e externa, de garantia da qualidade e de prestação de contas à comunidade, baseados em padrões conhecidos;
Assegurar a prestação de serviços especializados à comunidade e contribuir para o desenvolvimento do país, organizando parcerias com empresas e instituições;
Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito crítico e empreendedor, bem como o pensamento reflexivo e a competitividade profissional dos estudantes;
Proporcionar a realização pessoal e profissional dos membros da comunidade, designadamente através da dinamização de actividades artísticas, culturais e desportivas, num ambiente educativo de diálogo e tolerância;
Assegurar condições para a formação, a qualificação e o desenvolvimento profissional de docentes, investigadores e pessoal não docente;
Fomentar a internacionalização e a cooperação cultural, científica e tecnológica, assegurando a mobilidade de estudantes, docentes e investigadores e apoiando a projecção internacional dos seus trabalhos;
Estimular a ligação aos antigos alunos, promovendo a sua participação na vida do estabelecimento de ensino;
Promover o conhecimento das grandes questões da actualidade, num contexto de globalização, em particular os nacionais, regionais e europeus;
Instituir prémios e incentivos destinados a reconhecer o mérito, a distinguir a qualidade e a apoiar actividades que valorizem a instituição no plano nacional e internacional;
Promover e valorizar a língua e cultura portuguesas, designadamente através de uma ligação aos países de língua portuguesa;
Desenvolver a relação com a região norte do país e, em particular, com a Área Metropolitana do Porto, contribuindo para valorizar a sua vida cultural, técnico-científica e social.

1.3. Meios de divulgação dos objectivos aos docentes e aos estudantes envolvidos no ciclo de estudos.

A informação relativa à licenciatura (e aos seus objectivos) é amplamente divulgada a toda a comunidade académica (docentes, alunos e colaboradores) e outros interessados através da plataforma informática SIGARRA no sítio institucional (www.isag.pt), ou disponibilizada directamente em papel, incluindo brochuras promocionais do ciclo de estudos do Regulamento da Licenciatura e das fichas das unidades curriculares integrantes do plano de estudos. No início de cada semestre lectivo, o Director do ciclo de estudos realiza reuniões com os docentes, para analisar e esclarecer os objectivos e definir as orientações científico-pedagógicas a respeitar, tendo em vista a garantia da qualidade do processo de ensino aprendizagem.

Nas sessões de contacto os objectivos do ciclo de estudos são veiculados aos estudantes pelos docentes, quando são apresentados os objectivos, os conteúdos e a metodologia de trabalho de cada unidade curricular, visto que todos os objectivos estão articulados.

2. Organização Interna e Mecanismos de Qualidade

2.1 Organização Interna

2.1.1. Descrição da estrutura organizacional responsável pelo ciclo de estudo, incluindo a sua aprovação, a revisão e actualização dos conteúdos programáticos e a distribuição do serviço docente.

Entidade Instituidora: requer a acreditação e registo do curso, contrata os docentes; Conselho Técnico Científico: pronuncia-se sobre a criação, alteração e extinção do curso, sobre a distribuição do serviço docente, o plano de estudos, programas das unidades curriculares, nomeia o Director do curso e os Coordenadores de Área Científica; e aprova o regulamento; Conselho Pedagógico: pronuncia-se sobre a criação do curso; propõe ao Conselho de Direcção a contratação, exoneração e substituição de docentes; emite parecer sobre o regulamento; Director da Licenciatura: garante a qualidade científica e pedagógica do curso e promove visibilidade externa; sugere alterações nos programas das unidades curriculares; fomenta a actualização e a inovação;" Coordenadores de Área Científica: verificam o cumprimento dos conteúdos programáticos e apresentam propostas de melhoria ao Director do Curso.

2.1.2. Forma de assegurar a participação activa de docentes e estudantes nos processos de tomada de decisão que afectam o processo de ensino/aprendizagem e a sua qualidade.

Os docentes, estes estão representados no Conselho de Direcção (um vogal), no Conselho Técnico-Científico (cinco elementos) e no Conselho Pedagógico (dois elementos).

O Director do ciclo de estudos e os Coordenadores de Área Científica, promovem reflexões sobre o curso do processo ensino/aprendizagem, gizando as estratégias julgadas adequadas, que são submetidas à análise e decisão daqueles Órgãos.

No Conselho Pedagógico têm assento representantes dos estudantes, que tomam parte no processo de decisão de modo mais formal, mas, também, as expectativas dos estudantes são recolhidas, informalmente, pelos docentes em geral e, pelos que integram os Órgãos referidos, bem como pelo Director de ciclo de estudos e Coordenadores de Áreas Científica.

Decorrendo o debate sobre o processo, vertical e horizontalmente, entre os actores referidos, as estratégias propostas são implementadas sempre que se constatem vantagens e melhorias de qualidade do processo ensino/aprendizagem.

2.2. Garantia da Qualidade

2.2.1. Mecanismos de garantia da qualidade para o ciclo de estudos.

Planificação anual das actividades académicas do ciclo de estudos para assegurar o cumprimento de horários, objectivos e adequação dos espaços e equipamentos;

Divulgação do regulamento da licenciatura e do mapa anual de distribuição do serviço docente;

Programação da actividade de cada unidade curricular, com preenchimento da “Ficha de Unidade Curricular” pelo docente, verificada pelo Coordenador de Área Científica, aprovada pelo Director do ciclo de estudos e ratificada pelo Conselho Técnico-Científico;

Avaliação das actividades lectivas através de relatórios do Director do ciclo e estudos, ouvidos os docentes, dois por semestre, perspectivando medidas correctivas e/ou de melhoria;

Supervisão do funcionamento do ciclo de estudos pelo seu Director, através de contactos com alunos, docentes e colaboradores;

Inquéritos dirigidos aos alunos e docentes, visando medidas correctivas;

Análise do desempenho do corpo docente pela Conselho Pedagógico e pelo Conselho Técnico-Científico.

2.2.2. Indicação do responsável pela implementação dos mecanismos de garantia da qualidade e sua função na instituição.

Esta responsabilidade é assegurada pelo Director do ciclo de estudos, que reporta ao Presidente do Conselho Técnico-Científico, promovendo o cumprimento dos padrões e orientações da ENQA junto dos responsáveis científico-pedagógicos, assim como a definição e promoção de um conjunto de prioridades de acção visando a garantia da qualidade do sistema de ensino no ISAG (nomeadamente, para cumprimento do disposto nas leis nº 38/2007, de 16 de Agosto e nº 62/2007, de 10 de Setembro):

2.2.3. Procedimentos para a recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica do ciclo de estudos.

Em cada semestre lectivo, após questionários dirigidos aos docentes, o Director do ciclo de estudos elabora relatórios de monitorização, a meio e no final do semestre. O Director do ciclo de estudos e os órgãos de gestão acompanham e avaliam o cumprimento dos programas e objectivos, adoptando as medidas correctivas necessárias. São realizados inquéritos semestrais aos estudantes e relatórios de unidade curricular por cada docente, via plataforma SIGARRA. Os inquéritos destinados aos estudantes, docentes e diplomados visam avaliar:

Grau de satisfação dos estudantes sobre o desempenho dos docentes, cumprimento e adequação dos programas;

Desempenho dos estudantes e o funcionamento das unidades curriculares;

Aspectos relativos à empregabilidade e recolha de necessidades de formação/ensino;

Medida em que os estudantes e docentes estão a cumprir e a contribuir, em termos de atitudes e comportamentos, para a implementação das práticas associadas ao Processo de Bolonha.

2.2.4. Formas de avaliação das qualificações e das competências dos docentes para o desempenho das suas funções.

O Conselho Técnico-Científico avalia a qualificação científica e técnica dos docentes mediante a apreciação dos currícula, entrevistas e reuniões com os docentes antes da sua contratação.

O Director do ciclo de estudos avalia as competências científico-pedagógicas dos docentes, a partir da análise dos inquéritos realizados aos estudantes e da observação directa.

2.2.5. Discussão e utilização dos resultados das avaliações do ciclo de estudos na definição de acções de melhoria.

Os resultados das avaliações são analisados pelo Director do ciclo de estudos, bem como objecto de reflexão pelos órgãos de gestão do ISAG, incluindo a Entidade Instituidora, e as acções de melhoria são implementadas pelo Director do ciclo de estudos.

2.2.6. Outras vias de avaliação/acreditação.

O ciclo de estudos já foi objecto de avaliação/acreditação? Se sim, indique a natureza da avaliação/acreditação, a data, a entidade avaliadora e os resultados da mesma.

Não aplicável

3. Recursos Materiais e Parcerias

3.1 Recursos materiais

3.1.1 Recursos Materiais – Áreas disponíveis

3.1.1 Recursos Materiais - Áreas Disponíveis / Material Resources - Available Areas

| Tipo de Espaço / Type of space | Área / Area (m2) |
|--------------------------------|------------------|
| Sala de informática | 78 |
| Biblioteca | 85.3 |
| Salas de estudo | 65 |
| Reprografia | 20.5 |
| Auditório | 63.2 |
| Secretaria | 52 |
| Bar | 57 |
| Associação de Estudantes | 95 |
| Sala de Práticas Hotelerias | 42.5 |
| Sala 0.3 | 47.6 |
| Sala 0.4 | 45.5 |

3.1.2 Recursos Materiais – Equipamentos

3.1.2. Recursos Materiais - Equipamentos / Material Resources - Equipments

| Tipo de Equipamento / Type of equipment | Número / Number |
|---|-----------------|
| Livros | 5513 |
| Material não livro | 443 |
| Hemeroteca | 6854 |
| Projectores multimédia | 9 |
| Televisores | 6 |
| Vídeos | 4 |
| Radiogravadores | 3 |
| Computadores | 33 |
| Equipamento para Práticas Hoteleiras | 625 |
| Proximidade da Biblioteca da CCDD-N - em metros | 400 |

3.1.3 Indicação dos recursos financeiros disponíveis para o ciclo de estudos cumprir os seus objectivos de forma sustentada.

3.1.3 Indicação dos recursos financeiros disponíveis para o ciclo de estudos cumprir os seus objectivos de forma sustentada.

O principal recurso financeiro do ciclo de estudos é o valor das taxas escolares pagas pelos candidatos e alunos (propinas de frequência semestrais, anuais, trimestrais ou mensais, propinas de frequência de unidades curriculares avulso/isoladas e diversas taxas de actos pedagógicos/administrativos).

Existem, ainda, outros proveitos obtidos com a prestação de diversos serviços ao exterior e que, em caso de necessidade, são afectados como recurso financeiro ao ciclo de estudos (ainda que estes sejam, normalmente, valores pouco expressivos). Efectivamente, tendo em vista a obtenção de rendimentos adicionais, uma das estratégias adoptadas pelo ISAG é a de alargar o leque de ofertas de “formação à medida”, cursos livres, cursos de especialização e pós-graduações não conducentes à obtenção grau, entre outras iniciativas com o objectivo de obter recursos financeiros que possam ser afectados aos ciclos de estudos conducentes a grau.

Sempre que necessário, a entidade instituidora utiliza recursos adicionais como o financiamento à tesouraria de curto prazo com recurso a instituições de crédito (em períodos de baixa liquidez de tesouraria, como é o caso do período de férias e pagamento de subsídios), ou recorrendo a financiamentos de médio e longo prazo, no caso da necessidade de financiamento de investimentos significativos.

Em último recurso e em caso de necessidade, a entidade instituidora disponibilizará capitais próprios, de forma a garantir a sustentabilidade do ciclo de estudos.

3.2 Parcerias

3.2.1 Eventuais parcerias internacionais estabelecidas no âmbito do ciclo de estudos.

Com a concessão ao ISAG, em Abril de 2009, da “Erasmus Standard University Charter” para 2009-2013, encontram-se em fase de consolidação as parcerias estabelecidas com as seguintes universidades: Universidade de Cádiz (Convénio

de Colaboração celebrado em Abril de 2008); Universidade Complutense de Madrid (Acordo Bilateral celebrado em Novembro de 2008), e Universidade de Santiago de Compostela (Protocolo de Cooperação Cultural, Científica e Pedagógica celebrado em Junho de 2009).

Tendo em vista o alargamento da oferta existente para a mobilidade de alunos, professores e colaboradores no âmbito do Programa Erasmus, estão a decorrer contactos com a Universidade de Canterbury, em Kent, assim como com a Kaunas University of Technology, na Lituânia, no âmbito dos cursos leccionados no ISAG.

3.2.2 Colaborações com outros ciclos de estudos, bem como com outras instituições de ensino superior nacionais.

Promoção de iniciativas envolvendo alunos e docentes dos primeiros e segundos ciclos de estudo

- *Participação dos estudantes dos primeiros ciclos em iniciativas promovidas por responsáveis do mestrado (conferências, seminários, workshops, videoconferências); faculdade de frequência, extra-curricularmente, de unidades curriculares de outros ciclos de estudo.*
- *Protocolos de colaboração formais com IES: Universidade do Porto (colaboração de pessoal docente), IPP (ensino, investigação e prestação de serviços), ISPGaya, ISEC, IPB, IPCA, IPVC, IPP e ISCIA (consórcio para atribuição do título de especialista), EGP (acesso recíproco a recursos bibliográficos e bases de dados).*
- *Colaboração institucional informal com o IPVC (docência, investigação, organização de iniciativas conjuntas), Universidade do Minho (envolvimento de docentes em iniciativas de interesse comum - investigação e acesso a recursos bibliográficos e bases de dados), Boston University e Universidade Nova de Lisboa*

3.2.3 Procedimentos definidos para promover a cooperação interinstitucional no ciclo de estudos.

- *Organização conjunta de conferências de cariz académico e profissional,*
- *Convite de personalidades para proferir palestras no ISAG*
- *Convite a professores do ISAG para proferirem palestras noutras instituições*
- *Mobilidade de estudantes: frequência de curso de verão em Santiago de Compostela – alunos de Gestão de Empresas*

3.2.4 Práticas de relacionamento do ciclo de estudos com o tecido empresarial e o sector público.

- *Celebração de protocolos com entidades prestigiadas. Tais protocolos serão importantes para a organização de actividades de desenvolvimento profissional*
- *Realização prevista de seminários com responsáveis e profissionais empresariais, visando a divulgação de boas práticas*
- *Celebração de protocolos visando a realização de estágios profissionais e/ou colaboração em iniciativas de incidência técnico-científica*
- *Participação de responsáveis de organizações profissionais em acções de contacto directo com os alunos e docentes, visando promover a análise de temáticas actuais do âmbito científico do mestrado, divulgar e aumentar a sua visibilidade deste.*

4. Pessoal Docente e Não Docente

4.1. Pessoal Docente

4.1.1. Equipa docente do ciclo de estudos

Anexo VII - Não aplicável - 1º ano

4.1.1.1. Ciclo de Estudos:

Gestão Hoteleira

4.1.1.2. Grau:

Licenciado

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

Não aplicável

4.1.1.4. Ano/semestre/trimestre curricular:

1º ano

4.1.1.5. Distribuição de serviço docente / Academic service allocation

| Unidades Curriculares / Curricular Units | Docente / Academic staff member | Tipo de metodologia / Methodology (1) | Horas Trabalho Semanal / Weekly Hours (2) | Número Turmas / No. classes | Número Total Alunos / Total students | Observações / Observations (3) |
|--|--|---------------------------------------|---|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| Língua Estrangeira A I - Inglês | Alexandra Maria de Almeida Matos Pereira | TP + OT | 7.2 | 2 | 91 | n/a |

| | | | | | | |
|---|--|---------|-----|---|-----|-----|
| Língua Estrangeira A II - Inglês | Alexandra Maria de Almeida Matos Pereira | TP + OT | 7.2 | 2 | 85 | n/a |
| Introdução à Gestão | Ana Sofia Pinto Borges | TP | 6 | 2 | 96 | n/a |
| Introdução ao Turismo | António Carlos Cardoso Ferreira | TP + OT | 7.2 | 2 | 99 | n/a |
| Gestão Alimentar e de Bebidas | José Henrique Pimenta Varela Gomes | TP + OT | 7.2 | 2 | 87 | n/a |
| Língua Estrangeira B I - Espanhol | Mafalda Lobo Machado Pinto da Costa Acebey | TP + OT | 7.2 | 2 | 98 | n/a |
| Língua Estrangeira B II - Espanhol | Mafalda Lobo Machado Pinto da Costa Acebey | TP + OT | 7.2 | 2 | 88 | n/a |
| Práticas Hoteleiras I | Paulo Miguel Machado Rodrigues de Morais Vaz | TP + OT | 7.2 | 2 | 122 | n/a |
| Práticas Hoteleiras II | Paulo Miguel Machado Rodrigues de Morais Vaz | TP + OT | 7.2 | 2 | 85 | n/a |
| Segurança e Higiene Alimentar (10 Items) | Susana Margarida Moreira de Macedo | TP + OT | 7.2 | 2 | 86 | n/a |

Anexo VII - Não aplicável - 2º ano

4.1.1.1. Ciclo de Estudos:

Gestão Hoteleira

4.1.1.2. Grau:

Licenciado

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

Não aplicável

4.1.1.4. Ano/semestre/trimestre curricular:

2º ano

4.1.1.5. Distribuição de serviço docente / Academic service allocation

| Unidades Curriculares / Curricular Units | Docente / Academic staff member | Tipo de metodologia / Methodology (1) | Horas Trabalho Semanal / Weekly Hours (2) | Número Turmas / No. classes | Número Total Alunos / Total students | Observações / Observations (3) |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| Estatística | Ana Maria Ramires Príncipe dos Santos | TP | 6 | 2 | 56 | n/a |
| Contabilidade Geral | Ana Maria da Silva Gonçalves | TP + OT | 7.3 | 2 | 52 | n/a |
| Direito do Turismo | António Maria Antas Teles | TP + OT | 7.3 | 2 | 55 | n/a |
| Gestão de Recursos Humanos | Helder Lopo dos Santos Almeida | TP | 6 | 2 | 54 | n/a |
| Técnicas e Gestão de Alojamentos I | Helena Maria Soares Cardoso | TP + OT | 7.3 | 2 | 61 | n/a |
| Técnicas e Gestão de Alojamentos II | Helena Maria Soares Cardoso | TP + OT | 7.3 | 2 | 56 | n/a |
| Gestão de Empreendimentos Turísticos | José Henrique Pimenta Varela Gomes | TP + OT | 7.3 | 2 | 54 | n/a |
| Turismo Internacional | José Miguel Pizarro | TP + OT | 7.3 | 2 | 53 | n/a |
| Marketing do Turismo | Paulo Nuno Carneiro Vieira de Castro | TP + OT | 7.3 | 2 | 55 | n/a |
| Opção I | a definir | TP + OT | 3 | 2 | 52 | Qualquer unidade curricular de qualquer área científica leccionada no ISAG no 2º semestre |

(10 Items)

4.1.2. Fichas curriculares

Anexo VIII - Alexandra Maria de Almeida Matos Pereira

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

Alexandra Maria de Almeida Matos Pereira

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

100

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - Ana Maria da Silva Gonçalves

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

Ana Maria da Silva Gonçalves

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Assistente ou equivalente

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

100

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - Ana Maria Ramires Príncipe dos Santos

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

Ana Maria Ramires Príncipe dos Santos

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Professor Coordenador ou equivalente

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

100

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo VIII - Ana Sofia Pinheiro Pinto Borges****4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Ana Sofia Pinheiro Pinto Borges***4.1.2.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):**

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:*Professor Coordenador ou equivalente***4.1.2.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):**

100

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo VIII - António Carlos Vieira Cardoso Ferreira****4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***António Carlos Vieira Cardoso Ferreira***4.1.2.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):**

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:*Professor Coordenador ou equivalente***4.1.2.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):**

100

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo VIII - António Maria Antas Teles****4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***António Maria Antas Teles***4.1.2.2. Instituição de ensino superior (preencher apenas quando diferente da instituição proponente mencionada em A1):**

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:*Professor Adjunto ou equivalente***4.1.2.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):**

100

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

Anexo VIII - Helder Lopo Alves dos Santos Almeida**4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Helder Lopo Alves dos Santos Almeida

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Professor Coordenador ou equivalente

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

100

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - Helena Maria Soares Cardoso**4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Helena Maria Soares Cardoso

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Assistente ou equivalente

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

41,8

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - José Henrique Pimenta Varela Gomes**4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

José Henrique Pimenta Varela Gomes

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Assistente ou equivalente

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

52,4

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - José Miguel Pizarro**4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

José Miguel Pizarro

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Professor Adjunto ou equivalente

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

41,9

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - Mafalda Lobo Machado Pinto da Costa Acebey

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

Mafalda Lobo Machado Pinto da Costa Acebey

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Assistente ou equivalente

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

62,9

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - Paulo Miguel Machado Rodrigues de Morais Vaz

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

Paulo Miguel Machado Rodrigues de Morais Vaz

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

<sem resposta>

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

<sem resposta>

4.1.2.4. Categoria:

Assistente ou equivalente

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

43

4.1.2.6. Ficha curricular de docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo VIII - Paulo Nuno Carneiro Vieira de Castro

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

Paulo Nuno Carneiro Vieira de Castro

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

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

4.1.2.4. Categoria:
Professor Adjunto ou equivalente

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

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

Anexo VIII - Susana Margarida Moreira de Macedo

4.1.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):
Susana Margarida Moreira de Macedo

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

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

4.1.2.4. Categoria:
Professor Adjunto ou equivalente

4.1.2.5. Regime de tempo na instituição que submete a proposta (%):
20,9

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

4.1.3 Equipa docente do ciclo de estudos

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

| Nome / Name | Grau / Degree | Área científica / Scientific Area | Regime de tempo / Employment link | Informação/ Information |
|--|---------------|---|-----------------------------------|---------------------------------|
| Alexandra Maria de Almeida Matos Pereira | Mestre | Línguas Modernas - Estudos de Tradução | 100 | Ficha submetida |
| Ana Maria da Silva Gonçalves | Licenciado | Economia | 100 | Ficha submetida |
| Ana Maria Ramires Príncipe dos Santos | Doutor | Matemática - Especialidade Optimização | 100 | Ficha submetida |
| Ana Sofia Pinheiro Pinto Borges | Doutor | Economia | 100 | Ficha submetida |
| António Carlos Vieira Cardoso Ferreira | Doutor | Geografia | 100 | Ficha submetida |
| António Maria Antas Teles | Mestre | Direito | 100 | Ficha submetida |
| Helder Lopo Alves dos Santos Almeida | Doutor | Psicologia do Trabalho e das Organizações | 100 | Ficha submetida |
| Helena Maria Soares Cardoso | Licenciado | Turismo | 41.8 | Ficha submetida |
| José Henrique Pimenta Varela Gomes | Licenciado | Turismo | 52.4 | Ficha submetida |
| José Miguel Pizarro | Mestre | Gestão de Turismo | 41.9 | Ficha submetida |
| Mafalda Lobo Machado Pinto da Costa Acebey | Licenciado | Línguas e Literaturas Modernas | 62.9 | Ficha submetida |
| Paulo Miguel Machado Rodrigues de Morais Vaz | Licenciado | Relações Públicas | 43 | Ficha submetida |
| Paulo Nuno Carneiro Vieira de Castro | Mestre | Marketing | 100 | Ficha submetida |
| Susana Margarida Moreira de Macedo | Mestre | Química e Qualidade dos Alimentos | 20.9 | Ficha submetida |

<sem resposta>

Perguntas 4.1.4. a 4.1.10.**4.1.4. Percentagem dos docentes do ciclo de estudos em tempo integral (100%).**

50

4.1.5. Percentagem dos docentes (ETI) do ciclo de estudos com doutoramento.

29

4.1.6. Percentagem dos docentes (ETI) do ciclo de estudo com doutoramento na área científica do ciclo de estudos.

<sem resposta>

4.1.7. Número de docentes do ciclo de estudos a tempo integral com doutoramento na área científica do ciclo de estudos.

<sem resposta>

4.1.8. Percentagem dos docentes que mantêm a sua ligação ao ciclo de estudos por um período superior a três anos.

57

4.1.9. Percentagem dos docentes (ETI) do ciclo de estudos com título de especialista na área científica do ciclo de estudos.

<sem resposta>

4.1.10. Número de docentes do ciclo de estudos a tempo integral e com título de especialista na área científica do ciclo de estudos.

<sem resposta>

Pergunta 4.1.11. Percentagem de docentes doutorados e docentes com título de especialista do ciclo de estudos**4.1.11.1. (Número de Doutorados do ciclo de estudos + Número de Especialistas do ciclo de estudos) / Número total de Docentes do ciclo de estudos (%)**

50

4.1.11.2. Percentagem de docentes (ETI) do ciclo de estudos com doutoramento e docentes (ETI) com título de especialista.

43

Perguntas 4.1.12. a 4.1.15.**4.1.12. Percentagem dos docentes que mantêm a sua ligação ao ciclo de estudos por um período superior a três anos.**

57

4.1.13. Docentes do ciclo de estudos que, nos próximos 2 anos, possam vir a obter o grau de doutor ou o título de especialista.

4

4.1.14. Informação sobre procedimentos previstos para avaliação da competência e do desempenho dos docentes do ciclo de estudos, e sobre medidas para a sua permanente actualização.

Foi iniciado no ano lectivo 2010/2011 o processo de avaliação de desempenho dos docentes do ISAG. Para o efeito, foi constituída uma comissão de 5 membros, incluindo um representante da Entidade Instituidora, os presidentes do Conselho de Direcção, do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico, e ainda um docente designado pela Entidade Instituidora. O presidente da referida comissão é o representante da Entidade Instituidora. O regulamento de avaliação de desempenho foi aprovado pela comissão e entrou em vigor no ano lectivo de 2010/2011. Tendo em vista a actualização do pessoal docente, a Entidade instituidora disponibiliza apoios a propostas apresentadas pelos docentes, no âmbito da sua formação e actualização. O Núcleo de Investigação do ISAG dinamiza e apoia a participação dos docentes em actividades de enriquecimento curricular.

4.1.15. Promoção da mobilidade do pessoal docente do ciclo de estudos entre instituições nacionais ou internacionais.

A Entidade Instituidora tem tido uma posição facilitadora, pró-activa, de incentivo e colaboração com os docentes nesta matéria. Até à data não foi ainda possível concretizar um número significativo de pessoal docente em mobilidade entre instituições. Contudo, no âmbito da mobilidade Erasmus, é de salientar que o Prof. Doutor Carlos Pío del Oro Sáez e a Prof. Doutora Isabel Neira do Departamento de “Economía Cuantitativa” da Universidade de Santiago de Compostela, se deslocaram ao ISAG em 28 e 29 Janeiro e 3 de Fevereiro de 2010, para a apresentação de um Workshop intitulado “Componentes Principais”.

4.2. Pessoal Não Docente

4.2.1. Número e regime de dedicação do pessoal não docente afecto à leccionação do ciclo de estudos.

Como o ISAG se constitui apenas numa única Unidade Orgânica o pessoal não docente está afecto à leccionação de todos os ciclos de estudos, simultaneamente.

NÚMERO REGIME DE DEDICAÇÃO

14 Contrato de trabalho sem termo

1 Contrato de trabalho a termo

2 Sócios-gerentes

4.2.2. Qualificação do pessoal não docente de apoio à leccionação do ciclo de estudos.

Ensino Primário – 4ª Classe (1)

Ciclo Preparatório (1)

8º Ano escolaridade + Frequência do Curso das Novas Oportunidades/RVCC/12º ano (1)

9º Ano de escolaridade (2)

Curso Industrial da Escola Clara de Resende + Curso Profissional de Escritório (1)

12º Ano Escolaridade (1)

12º Ano Escolaridade + Curso de Secretariado (1)

CNO/RVCC - 12º Ano Escolaridade (1)

Bacharelato em Gestão + C.E.S.E em Gestão Financeira + Pós-Graduação em Gestão Empresarial (1)

Licenciatura em Gestão de Empresas - ramo Gestão Financeira + Pós-Graduação em Gestão Empresarial + Pós-graduação em Auditoria (1)

Licenciatura em Gestão de Empresas, ramo Gestão Comercial e Marketing (1)

Licenciatura em Assessoria de Administração (1)

Frequência do Mestrado integrado em Engenharia Informática e Computação (1)

Licenciatura em Línguas e Literaturas Modernas + Mestrado em Estudos de Tradução (1)

4.2.3. Procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal não docente.

Até à data, os procedimentos de avaliação de desempenho adoptados são de natureza informal. Contudo, é de salientar que, em paralelo com a avaliação de desempenho do corpo docente, foi iniciado no ano lectivo 2010/2011 o processo de avaliação de desempenho do pessoal não docente da instituição. A Comissão que avalia os docentes é também responsável pela sua avaliação. Encontra-se em processo de elaboração o respectivo regulamento, estando programada a sua discussão e aprovação para a 1ª quinzena do mês de Março do corrente ano.

4.2.4. Cursos de formação avançada ou contínua para melhorar as qualificações do pessoal não docente.

Formação Profissional da Iberogestão 12

Formação Profissional do Sigarra 10

Curso de Formação Pedagógica de Formadores 2

Formação do Fundo de Acção Social 2

Curso de Formação e Recrutamento Selecção Admissão de Pessoal 1

5. Estudantes

5.1. Caracterização dos estudantes

5.1.1. Caracterização dos estudantes inscritos no ciclo de estudos, incluindo o seu género, idade, região de proveniência e origem socioeconómica (escolaridade e situação profissional dos pais).

5.1.1.1. Por Género

5.1.1.1. Caracterização por género / Characterisation by gender

| Género / Gender | % |
|-------------------|----|
| Masculino / Male | 52 |
| Feminino / Female | 48 |

5.1.1.2. Por Idade

5.1.1.2. Caracterização por idade / Characterisation by age

| Idade / Age | % |
|------------------------------|----|
| Até 20 anos / Under 20 years | 28 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 20-23 anos / 20-23 years | 32 |
| 24-27 anos / 24-27 years | 13 |
| 28 e mais anos / 28 years and more | 27 |

5.1.1.3. Por Região de Proveniência

5.1.1.3. Caracterização por região de proveniência / Characterisation by region of origin

| Região de proveniência / Region of origin | % |
|---|------|
| Norte / North | 84.9 |
| Centro / Centre | 12.2 |
| Lisboa / Lisbon | 0.7 |
| Alentejo / Alentejo | 0 |
| Algarve / Algarve | 0 |
| Ilhas / Islands | 2.2 |

5.1.1.4. Por Origem Socioeconómica - Escolaridade dos pais

5.1.1.4. Caracterização por origem socioeconómica - escolaridade dos pais / By Socio-economic origin – parents' education

| Escolaridade dos pais / Parents | % |
|---------------------------------|------|
| Superior / Higher | 26.4 |
| Secundário / Secondary | 30 |
| Básico 3 / Basic 3 | 15.4 |
| Básico 2 / Basic 2 | 8.5 |
| Básico 1 / Basic 1 | 19.7 |

5.1.1.5. Por Origem Socioeconómica - Situação profissional dos pais

5.1.1.5. Caracterização por origem socioeconómica - Situação profissional dos pais / By Socio-economic origin – parents' professional situation

| Situação profissional dos pais / Parents | % |
|--|------|
| Empregados / Employed | 65.2 |
| Desempregados / Unemployed | 6.8 |
| Reformados / Retired | 13.3 |
| Outros / Others | 14.7 |

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

5.1.2. Procura do ciclo de estudos / Study cycle demand

| | 2008/09 | 2009/10 | 2010/11 |
|--|---------|---------|---------|
| N.º de vagas / No. of vacancies | 0 | 90 | 90 |
| N.º candidatos 1.ª opção / No. 1st option candidates | 0 | 76 | 99 |
| N.º colocados / No. enrolled students | 0 | 74 | 98 |
| N.º colocados 1.ª opção / No. 1st option enrolments | 0 | 74 | 98 |
| Nota mínima de entrada / Minimum entrance mark | 0 | 101 | 109 |
| Nota média de entrada / Average entrance mark | 0 | 130 | 130 |

5.2. Ambiente de Ensino/Aprendizagem

5.2.1. Medidas de apoio pedagógico e de aconselhamento sobre o percurso académico dos estudantes.

A estrutura orgânica do ISAG contempla estas medidas pela articulação de serviços e órgãos. Os Serviços Académicos atende o estudante ao ingressar no ISAG e apoia a sua evolução académica, aconselha-o pedagogicamente, orienta-o para o projecto de ensino e informa-o sobre a organização lectiva diária e semestral.

Também o Director do ciclo de estudos e o Presidente do Conselho Pedagógico, desenvolvem actividades de vigilância e apoio pedagógico e reflectem sobre as dúvidas dos estudantes em períodos de atendimento. Os Coordenadores de Área Científica, bem como os docentes desenvolvem, actividades de mentorado e tutorado, o que é potenciado pelo bom relacionamento existente entre todos.

A unidade de Marketing e Relações Externas providencia ajuda na procura de alojamento e apoio académico, e promove encontros sociais e culturais, para facilitar a integração dos alunos estrangeiros.

A Página Institucional do aluno (Plataforma Informática de Gestão Académica) colabora com estas medidas.

5.2.2. Medidas para promover a integração dos estudantes na comunidade académica.

Quando o estudante ingressa no ISAG, os Serviços de Ingresso informam-no sobre a Instituição, a sua missão, estrutura orgânica e instalações.

Recebe informações, que pode aprofundar pela consulta do site institucional.

O Director de Curso recebe o estudante e para o informar das especificidades do curso e das saídas profissionais, além de outras dúvidas que apresente.

A integração dos estudantes é favorecida pelos seus pares, pois, o ISAG ajuda a dinamizar uma Tuna Académica Feminina, uma Tuna Académica Masculina, além de um Comissão de Praxes. A Associação Académica detém um espaço próprio nas instalações da Instituição do ISAG para os integrar na vida associativa. A Associação dos Antigos Estudantes promove actividades também dirigidas aos actuais estudantes.

São promovidas visitas de estudo e participação em Conferências e Seminários, actividades que, embora privilegiando a formação técnico-científica, comportam, também, uma vertente de socialização entre estudantes e docentes.

5.2.3. Medidas de aconselhamento sobre as possibilidades de financiamento e emprego.

- Bolsas de estudo do FAS: através do Gabinete de Acção Social são prestadas informações e recebidas candidaturas a bolsas de estudo atribuídas pela DGES

- Isenção ou redução de propinas de frequência: concessão de isenção ou redução de propinas

- Empréstimos para financiamento de estudos: com o objectivo de possibilitar aos estudantes a sua autonomia financeira, o ISAG negociou com instituições bancárias condições mais favoráveis que as vigentes no mercado

- Acesso a produtos financeiros de natureza bancária: foram celebrados protocolos que contemplam produtos e serviços financeiros associados ao cartão, para os seus estudantes, docentes e colaboradores em condições favoráveis.

- Serviço de Colocações e Estágios Profissionais: Compete a este Serviço a gestão de uma base de dados relativo à oferta e procura de emprego, tendo em consideração os protocolos celebrados com diversas organizações prevendo a inserção profissional de diplomados do ISAG.

5.2.4. Utilização dos resultados de inquéritos de satisfação dos estudantes na melhoria do processo ensino/aprendizagem.

Inquéritos realizados a dois níveis: um institucional, promovido através da plataforma informática SIGARRA e, outro, no âmbito do curso promovido pelo Director do Curso. Os resultados obtidos serão objecto de análise nos órgãos de gestão, com o objectivo de corrigir as não conformidades detectadas. Esta prática permitirá detectar, no decurso de cada semestre lectivo, situações de insatisfação dos estudantes, e contribuirá para a introdução de melhorias no articulado do regulamento do curso, na elaboração das “Fichas de Unidade Curricular” e funcionamento das unidades curriculares (conteúdos programáticos, tempo de trabalho total por aluno, objectivos e resultados esperados da aprendizagem, competências a desenvolver, metodologias de ensino/aprendizagem adoptadas, métodos de avaliação, instrumentos e ponderações no cálculo da classificação final, bibliografia recomendada, e programação indicativa das aulas e sessões tutoriais), assim como na afectação de recursos

5.2.5. Medidas para promover a mobilidade, incluindo o reconhecimento mútuo de créditos.

O ISAG aderiu à Carta Erasmus, tendo protocolos celebrados com a Universidade de Santiago de Compostela, Universidade Complutense de Madrid, Universidade de Cádiz, Gebze Institute of Technology, Mustafa Kemal University e Universidad Europea de Madrid. Contudo, considerando que a implementação destas medidas é relativamente recente, a adesão à mobilidade é relativamente escassa, talvez, por motivos profissionais ou económicos. Conforme previsto no “regulamento de creditação de formação realizada e experiência profissional” em vigor, é creditada a formação realizada e as competências adquiridas em estabelecimentos de ensino superior nacionais ou estrangeiros, quer a obtida no quadro da organização do Processo de Bolonha, quer a obtida anteriormente (art. 3º, nº 1, alínea a).

6. Processos

6.1. Objectivos de Ensino, estrutura curricular e plano de estudos

6.1.1. Competências a desenvolver no ciclo de estudos, operacionalização dos objectivos e medição do seu grau de cumprimento.

As competências a desenvolver no ciclo de estudos dividem-se em: competências académicas gerais, que visam dotar o estudante do edifício teórico e conceptual da disciplina, do domínio dos códigos funcionais e dos processos de interacção dinâmica entre todos os agentes das actividades turísticas, fomentar a sua integração nos meios académicos e científicos, bem como compreender o tecido económico, institucional e sectorial do turismo e da

hotelaria. As competências em domínios instrumentais perspectivam inserir os estudantes nas componentes técnicas e operacionais, através da pesquisa de informação e resolução de problemas concretos, com enfoque nos recursos, nas actividades, no mercado, no edifício legal. As competências em domínios operacionais prendem-se com o domínio dos diferentes tipos de operações turísticas e hotelarias, com a concepção de produtos e serviços e com aplicação de técnicas de controlo operacional de resultados.

A operacionalização dos objectivos decorre em sessões teórico-práticas mediante a exposição oral dos conteúdos, o debate dos mesmos no espaço sala de aula pelos estudantes e pelo docente, com preparação prévia dos assuntos pelos estudantes, pela participação em trabalhos práticos, em grupo ou individualmente, sob a forma de estudos de caso, com apresentação e defesa, pela confrontação do trabalho realizado e dos elementos facultados pelos estudantes, de que resultará a respectiva classificação. O estudante é informado do modelo de avaliação de cada unidade curricular, na primeira sessão de cada unidade curricular, em cada semestre lectivo. Ao estudante é explicada a classificação obtida em cada unidade curricular bem como todos os critérios que envolvem esta validação de resultados.

6.1.2. Demonstração de que a estrutura curricular corresponde aos princípios do Processo de Bolonha.

Nos termos do Despacho nº 7287-B/2006, II Série, de 31/03/2006 e, mais concretamente do seu número 3.1 do Anexo III.A, o ciclo de estudos em Gestão Hoteleira comporta 180 créditos e uma duração de seis semestres curriculares de trabalho dos estudantes.

Assim, o ciclo de estudos observa valores como competências, aprendizagens, participação de professores e de alunos no estudo. Tem em conta a constituição do espaço europeu de ensino superior coerente, compatível, competitivo e atractivo para os estudantes e promotor da coesão europeia através do conhecimento, da mobilidade e da empregabilidade dos seus diplomados, a organização curricular por unidades de crédito acumuláveis e transferíveis no âmbito nacional e internacional. Promove a aprendizagem contínua, privilegia as competências e perspectiva a integração numa carreira produtiva e para a cidadania.

Cada unidade curricular está estruturada de modo a que corresponda a 6 ECTS, ou seja, 160 horas de trabalho do estudante, assim distribuídas: 45 horas correspondentes a 15 sessões teórico-práticas; 10 horas de orientação tutorial; 5 horas para avaliação; 90 horas para trabalho autónomo do estudante, comportando trabalhos de grupo, trabalhos individuais e estudo pessoal autónomo.

As tarefas inerentes ao cumprimento do tempo de trabalho dos estudantes (160 horas) são propostas pelos docentes no início de cada semestre lectivo e validadas, mediante a aplicação de questionários aos estudantes, no final do mesmo. A análise dos resultados obtidos permite obter indicações relevantes, em relação ao tempo médio de trabalho percebido por cada estudante, que será objecto de correcção, em tarefas dedicadas aos estudantes, no próximo semestre lectivo de funcionamento de cada unidade curricular.

6.1.3. Periodicidade da revisão curricular e forma de assegurar a actualização científica e de métodos de trabalho.

A revisão curricular do ciclo de estudos ocorre, por norma, em períodos de três anos, e pela demonstração dessa necessidade. As práticas prosseguidas no ISAG são consequência das seguintes situações: investigação científica realizada pelos docentes, cujas conclusões são divulgadas entre pares e objecto de reflexão em reuniões dos mesmos; orientações de política provenientes das instâncias governamentais e de outras com forte incidência no Sector, orientações emanadas das instituições internacionais com enfoque no Turismo e na Hotelaria, ou que com ele têm elevada aproximação, observação das alterações que ocorrem no mercado e da reorganização do tecido económico do sector.

Assim, o corpo docente envolvido no ciclo de estudos, conjuntamente com os Coordenadores de Área Científica e com o Director de Curso, reflecte nestas problemáticas com implicações inequívocas no plano de estudos, nos conteúdos programáticos das unidades curriculares e nas metodologias de trabalho.

6.1.4. Modo como o plano de estudos garante a integração dos estudantes na investigação científica.

O plano de estudos é constituído por unidades curriculares que comportam, cada, 160 horas de trabalho do estudante, distribuídas por sessões de contacto (15x3horas), sessões tutoriais (10x1 hora), avaliação (5 horas), trabalho individual, trabalho de grupo e estudo pessoal autónomo.

Entre o tempo de trabalho total do estudante, uma parte substancial é utilizado em trabalhos, individuais e em grupo, o que implica investigação, reflexão, definição de estratégias e apresentação e debate de resultados, componentes da investigação científica.

Na unidade curricular de Seminário os estudantes desenvolvem competências neste campo, visto que encerra uma metodologia e uma prática que decalca a elaboração de uma monografia.

Por outro lado os estudantes são estimulados a participar em Conferências, Seminários e outros eventos relativos ao Turismo, muitas dos quais promovidas pelo NIDISAG (Núcleo de Investigação do Instituto Superior de Administração e Gestão).

6.2. Organização das Unidades Curriculares

6.2.1. Ficha das unidades curriculares

Anexo IX - Introdução ao Turismo

6.2.1.1. Unidade curricular:

Introdução ao Turismo

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

António carlos Vieira Cardoso Ferreira

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos: Conhecer conceitos relativos ao Turismo; Compreender as circunstâncias que conduziram ao aparecimento e à evolução do Turismo; Conhecer a evolução do turismo em Portugal; Caracterizar tipos de turismo e de destinos turísticos; Relacionar turismo e economia; Analisar a estrutura dos organismos nacionais de turismo; Observar a expressão quantitativa dos fluxos turísticos; Questionar a problemática dos impactos do turismo; Aplicação prática dos conceitos

Competências: Compreender a evolução do turismo e a importância que tomou na economia e nas sociedades actuais; Conhecer conceitos relativos ao turismo, tanto do ponto de vista científico como técnico e profissional; Relacionar movimentos turísticos com necessidades das sociedades actuais, bem como com os impactos que têm nas áreas de origem e destino; Compreender a evolução do turismo em Portugal e as implicações na economia, na cultura e no território; Relacionar as organizações do turismo com as estratégias dos estados

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

1. *Turismo: Conceitos e definições*
2. *Evolução histórica do turismo e das viagens*
- 3 - *O turismo em Portugal*
- 4 – *O Turismo e Actividade económica*
- 5 - *O Significado e a natureza do turismo*
- 6 - *A Organização Institucional do Sector do Turismo*
- 7 – *Os impactos do turismo*

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

Os conteúdos programáticos da unidade curricular de Introdução ao Turismo procuram inserir os estudantes na temática, na sua evolução histórica, nos diversos actores e espaços onde o turismo tem lugar, determinadas pelas profundas alterações sociais, culturais e tecnológicas que o mundo tem sofrido desde o marco determinante que foi a Revolução Industrial. Para além disso, contextualiza a actividade turística em todas as suas dimensões, introduz conceitos novos, mas específicos do sector. A familiarização dos estudantes com as dinâmicas do turismo em termos quantitativos, a diferenciação territorial e cultural, a economia, a mobilidade, os constrangimentos e facilidades para viajar, os intervenientes públicos e privados, são, entre outras, questões que se pretendem ver esclarecidas de modo a que conteúdos mais específicos e técnicos sejam introduzidos posteriormente

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

As metodologias contemplarão aulas de exposição teórica relativas aos conteúdos gerais de cada unidade temática, as quais servirão ao estudante de referencial para a realização de trabalhos aplicados, leituras e preparação de testes. Discussão nas aulas sobre aspectos teóricos dos conteúdos, exposição pelos alunos dos conteúdos de textos científicos consultados, que serão submetidas a debate, nomeadamente em relação a estudos de caso.

Ocorrerão, ainda, sessões práticas que contemplarão a orientação de trabalhos a realizar pelos estudantes, individuais e em grupo, tanto no decurso das aulas, como no regime tutorial. Nestas aulas práticas ocorrerão apresentações dos trabalhos realizados que serão sujeitas a debate, que se alargará ao grupo-turma.

Elementos da Avaliação Contínua

Apresentações orais – 10%

Trabalhos escritos – 30%

Testes escritos individuais – 60%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos - 30%

Testes escritos individuais – 70%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas históricas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

BURKART, A.J.; MEDLIK, S. (1981) - Tourism, Past, Present and Futur, London: Heinemann.

CAVACO, Carminda (1980) – O Turismo em Portugal: Aspectos Evolutivos e Espaciais, in Estudos Italianos em Portugal, Lisboa, nºs. 40,41,42.

COOPER, C.; GILBERT, D.; FLETCHER, J.; WANHILL, S. and SHEPHERD, R. (1998) - Tourism – Principles and Practice, 2nd ed, England: Prentice Hall.

CUNHA, Licínio (2001) – Introdução ao Turismo, Lisboa: Editorial Verbo.

LICOKRISH, Leonard J.; JENKINS, Carslon L. (2000) – Introdução do Turismo, Editora Campus, Rio de Janeiro

MCINTOSH, R. W.; GOELDNER, C. R. and RITCHIE, J. B., (1995) - Tourism: Principles, Practices and Philosophies, Reino

Unido: John Wiley and Sons.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (2001) – *Introdução ao Turismo*, São Paulo: Editora Roca.

PORTUGAL. *Presidência do Conselho de Ministros - Decreto-Lei n.º 141/2007, "Diário da República, Lisboa, I Série, Número 82, 27 de Abril de 2007, p.p. 2693-2698*

Anexo IX - Introdução à Gestão

6.2.1.1. Unidade curricular:

Introdução à Gestão

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Ana Pinto Borges

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

OBJECTIVOS

Compreender a gestão que é realizada actualmente nas organizações, com base na evolução do pensamento científico neste domínio; Descrever as principais etapas do processo de gestão, focando com especial incidência os aspectos relacionados com o planeamento, organização e direcção e controlo; Entender como funciona a gestão de uma empresa ao nível das suas principais áreas funcionais, designadamente a gestão da produção, recursos humanos, comercial e financeira; Enquadrar a empresa no seu meio envolvente e na sua área de negócio, através da análise S.W.O.T.

COMPETÊNCIAS

Compreender que a gestão actual resulta de muitos anos de evolução e de muitas contribuições de diversos autores, gestores e economistas; Adotar uma visão panorâmica da dinâmica de gestão de uma empresa, encarando-a como um fenómeno multifacetado; Compreender que o crescimento da empresa deve assentar em bases sustentáveis, de forma a assegurar a sua continuidade no mercado

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

1 INTRODUÇÃO

1.1 - *Conceitos básicos*

1.2 - *As organizações*

1.3 - *A gestão e os gestores*

2. EVOLUÇÃO DA TEORIA DA GESTÃO

2.1 - *As teorias clássicas*

2.2 - *As teorias comportamentalistas*

2.3 - *As teorias pragmáticas*

2.4 - *Perspectivas de evolução do pensamento teórico*

3. O PROCESSO DE GESTÃO

3.1 - *Planeamento*

3.2 - *Organização e Direcção*

3.3 - *Controlo*

4. PRINCIPAIS ÁREAS FUNCIONAIS DA GESTÃO

4.1 - *Gestão da Produção*

4.2 - *Gestão de Recursos Humanos*

4.3 - *Marketing e Gestão comercial*

4.4 - *Gestão Financeira*

5 A EMPRESA E O MEIO ENVOLVENTE

5.1 - *A análise S.W.O.T.*

5.2 - *A responsabilidade social*

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

Os conteúdos programáticos desta unidade curricular visam colocar os alunos em contacto com os principais conceitos de Gestão, proporcionando uma visão integrada dos seus processos e diferentes áreas funcionais, designadamente a gestão da produção, recursos humanos, comercial e financeira. A perspectiva aqui assumida é a da visão multidisciplinar da empresa no processo de criação de valor, acompanhando a transmissão dos fundamentos teóricos da gestão com a respectiva exemplificação prática e treino de competências.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Os conteúdos desta unidade curricular serão expostos maioritariamente em aulas teórico-práticas, que combinam a exposição teórica com a discussão de casos práticos, resolução de exercícios de aplicação e exposição de trabalhos de grupo. Para tal socorremo-nos dos seguintes suportes:

1. *Meios de suporte informático, designadamente o software Microsoft Powerpoint;*

2. *Meios de suporte em papel para a resolução de exercícios e análise de procedimentos de gestão exemplificativos; Com o decurso das aulas, os alunos serão motivados a expressarem a sua opinião acerca dos conteúdos expostos.*

Elementos da Avaliação Contínua (Secção II do Capítulo V do Regulamento): Trabalho escrito (com a ponderação de 35%); Dois testes escritos individuais (cada teste tem a ponderação de 30%); Assiduidade (ponderação de 5%).
Elementos da Avaliação Final (Secção III do Capítulo V do Regulamento): Teste escrito individual (com a ponderação de 100%).

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

Aplica-se uma abordagem teórico-prática apoiada numa variedade de metodologias que incluem exposição de conteúdos, análise de casos, resolução de exercícios e um trabalho de grupo que consiste na análise crítica de uma empresa e das estratégias que adoptaram em tempo de crise e de prosperidade económica. Este trabalho permite que a partir de uma análise de uma empresa real, os alunos estudem todas as suas áreas funcionais bem como as estratégias que adoptaram, identificando alternativas a seguir e aplicando os conceitos que aprenderam na unidade curricular.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

MARQUES PINTO, CARLOS et al. 2006. Fundamentos de Gestão. Lisboa: Editorial Presença.
SOUSA, ANTÓNIO. 1999. Introdução à Gestão – Uma abordagem sistémica. Lisboa: Editorial Presença.

Anexo IX - Práticas Hoteleiras I

6.2.1.1. Unidade curricular:

Práticas Hoteleiras I

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Paulo Morais Vaz

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Dotar os estudantes de conhecimentos básicos de Restaurante e de Bar, para assegurar o relacionamento com outros departamentos.

Sensibilizar para actividades nas secções inerentes ao serviço de restaurante e de bar para melhor compreensão do funcionamento do departamento e das funções de organização, controlo, gestão e de interacção com as outras secções da unidade.

Competências

Transportar o material observando cuidados no seu manuseamento;

Substituir toalhas, talheres e outro material durante a refeição;

Manipular equipamento e material descrevendo as suas diferentes utilizações;

Identificar e executar os diferentes tipos de serviço praticados no restaurante;

Conhecer e executar as diferentes “Mise-en-place” de Restaurante e as principais regras de protocolo;

Classificar as várias Composições de Bar;

Distinguir os vários tipos de Bares e respectivos serviços;

Enumerar e descrever as atribuições dos elementos de uma Brigada de Bar;

Executar a Mise-en-Place de Bar;

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Indústria da restauração

Origem

Alguns marcos

Importância do conceito

Tipologias da restauração

Restauração independente versus restauração colectiva

Restaurantes de impulso versus restaurantes de destino

Catering / Banquetes

Restaurante

Equipamentos, ferramentas e palamentas

Mobiliário e decoração

Tipologia de refeições – cartas, menus, listas, buffets

Secções do restaurante – copa, cafetaria, cave de dia, reservas e atendimento

Integração do restaurante – cozinha, pastelaria, economato

Gestão

Organização do serviço

Tipos de formas do serviço de mesa

Mise-en-place

Protocolo

Serviço de vinhos

Portugal país de vinho

Caracterização de vinhos / regiões

Vinhos e iguarias

Serviço de vinhos

Bar

Origens do bar
Equipamentos, ferramentas e palamentas
Bebidas alcoólicas
Cocktails
Recursos Humanos
Equipas
Funções
Cálculos
Fardas
Higiene e segurança no trabalho

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

Esta unidade curricular visa dotar os alunos dos conhecimentos essenciais e básicos para compreenderem a organização e funcionamento dos serviços de Restaurante e de Bar, bem como as principais funções dos mesmos, interações, equipamentos e instalações, para além de serem ministradas aulas práticas destinadas a evidenciar as condições e características específicas da operação de ambas as secções. Pretende-se ainda que adquiram conhecimentos relativos aos diferentes modelos de organização deste tipo de estabelecimentos ou unidades de negócio integradas.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Recorrer-se-á a metodologias que imprimam dinâmicas de trabalho no decurso das aulas, apesar de se utilizarem métodos tradicionais de exposição teórica no que toca à leccionação dos conteúdos gerais de cada unidade temática. Serão periodicamente distribuídos, a alunos voluntários, artigos surgidos na imprensa especializada, para que os analisem e comentem, apresentando, posteriormente, as suas conclusões perante os colegas. As sessões práticas serão destinadas a enquadrar os trabalhos previstos e a promover o trabalho de equipa e a distribuição de tarefas e funções, tendentes a alcançar dos objectivos acima definidos e garantir a aquisição das competências identificadas. Será organizada uma visita de estudo a uma unidade de Restauração, destinada a permitir uma tomada de conhecimento da realidade bem como uma aprendizagem sobre a estrutura física e organizacional desse espaço.

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

MARQUES, J. ALBANO, 2008, *MANUAL DE GASTRONOMIA*, PORTO: LIVRARIA CIVILIZAÇÃO EDITORA
 SABINO, J., 1998, *Cocktails e técnicas de bar*. Lisboa: Instituto Nacional de Formação Turística.
 KINTON, R.; Ceserani, V.; Foskett, D., 2006, *Teoría del Catering*. Zaragoza: Editorial Acribia.
 QUINTAS, M. I., , 2006, *Organização e Gestão Hoteleira*. Lisboa: Edições CETOP.

Anexo IX - Inglês I

6.2.1.1. Unidade curricular:

Inglês I

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Alexandra Matos Pereira

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos
Situations they might find themselves in during their work, focusing in particular on carrying out their job efficiently with people who don't speak their language.
Vocabulary development;
Functional language - developing a polite and friendly tone of voice, with exercises and tasks, including role play and pronunciation work;
Improving students' listening skills; reading skills;
Discussion activities to encourage students to improve their communication skills generally and develop confidence and fluency;
Competências
Can understand the main ideas of complex text on both concrete and abstract topics
Can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers quite possible without strain for either party.
Can produce clear, detailed text on a wide range of subjects and explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options."

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:**COURSE THEMES:**

- 1- Dealing with clients in face-to-face situations
- 2- Using the telephone with clients
- 3- Food and beverage service in bars, cafés and restaurants

GRAMMAR CONTENT:

- 1- Tenses
- 2- Modals and semi-modals
- 3- Linking verbs, passive, questions
- 4- Adverbs
- 5- Prepositions
- 6- Reporting
- 7- Articles, determiners and quantifiers
- 8- Conjunctions
- 9- Organising information

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

This curricular unit has been designed to prepare students for work in the tourism and hotel service industries. At the end of the semester, students should be able to communicate effectively in a range of business and tourism-related situations. Students are encouraged to apply any tourism/business knowledge and experience that they might have as they work through course material. A course book will be used to be easier for the student to follow up the various subjects approached.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Special emphasis is placed on the relevant vocabulary, register and grammatical structures that are used in the field of tourism, and the student is given the opportunity to practice using the language that he or she has acquired by means of listening-comprehension dialogues, group sessions and communicative practice activities. Students will also receive supplementary tuition in the essential English language skills of reading, writing, listening and speaking.

ELEMENTOS PARA A AVALIAÇÃO CONTÍNUA:

- Participação nas sessões de contacto - 5%*
- Apresentações orais (no total de 3) -15%*
- Trabalho escrito (no total de 1) - 30%*
- Testes escritos individuais (no total de 3) - 50%*

ELEMENTOS PARA A AVALIAÇÃO FINAL:

- Trabalho escrito (no total de 1) - 30%*
- Teste escrito individual - 70%*

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual da língua, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

- Jones, Leo; Welcome! English for the Travel and Tourism Industry (Student's book), Cambridge: Cambridge University Press, 2008. 5th Printing*
- Hewings Martin; Advanced Grammar in Use, Cambridge: Cambridge University Press, 2009. 9th Printing*

Anexo IX - Espanhol I**6.2.1.1. Unidade curricular:**

Espanhol I

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Mafalda Acebey

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:**Objectivos**

Dar un nivel de competencia en la lengua española que permita la comunicación en situaciones de la vida diaria y en situaciones elementales de la actividad administrativa y comercial de una empresa.

Desarrollar las competencias de comprensión y expresión elementales en español así como la capacidad para buscar, obtener y gestionar información que posibilite un aprendizaje continuo y autónomo en el futuro

Competências

Comprender globalmente los mensajes relacionados con ámbitos conocidos

Comprensión lectora: entender textos reales de poca complejidad relacionados con el mundo y experiencias del

alumno.

*Hacer presentaciones y descripciones sencillas de personas, lugares, actividades e intereses
Tomar notas y escribir mensajes cortos con frases simples o relacionadas con los conectores más usuales
Dar soluciones creativas para resolver problemas de comunicación y realizar trabajos originales
Buscar, obtener y gestionar información, organizar y planificar el trabajo.*

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Gramaticales:

Estudio de las estructuras sintácticas y léxicas del español, correspondientes al nivel inicial (A1) del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

Funciones comunicativas:

Contenidos gramaticales:

Contenidos léxicos.

Contenidos culturales.

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

Esta unidad curricular tiene como objetivos la iniciación en el estudio de la lengua española y la familiarización con la cultura española y latinoamericana. Pretende la adquisición progresiva de conocimientos gramaticales, léxicos, semánticos y pragmáticos activando la comprensión y expresión orales y escritas correspondientes al nivel A1 del MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas) y orientados al mundo del turismo.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Clases teórico-prácticas. Se privilegiará el enfoque por tareas a través del manual, documentación suministrada por la profesora y trabajos individuales y de grupo.

Elementos da Avaliação Contínua

Tests escritos individuales (2) - 60%

Trabajo individual (1) - 20%

Trabajo de grupo (1) -10%

Participación en las sesiones de contacto - 10%

Elementos da Avaliação Final

El alumno hará

una prueba escrita(70%)

un trabajo individual (30%)

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual da língua, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

MARTÍNEZ, CANALES, SACRISTÁN e DE LA CRUZ ;Sueña 1, Libro del Alumno, Anaya Eñe Ele, 2007. ISBN: 978-84-667-55505-4 (Recomenda-se aquisição de livro)

MOLINER, M;Diccionario de uso del español, Gredos, 2008. ISBN: ISBN: 84-249-2264-6

Anexo IX - Gestão Alimentar e de Bebidas

6.2.1.1. Unidade curricular:

Gestão Alimentar e de Bebidas

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

José Varela Gomes

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Reconhecer os 3 níveis de gestão

Descrever a importância da relação Custo/Receita

Definir Ciclo de Produto/Operacional

Valorizar as mercadorias e matérias-primas

Saber e aplicar diferentes regras de cálculo para o controlo da quantidade

Identificar os procedimentos específicos relativos ao controlo de banquetes.

Capacitar no desenho de cartas e ementas

Calcular métodos os preços de venda.

Explicar cada um dos pratos componentes da carta

Avaliar a produtividade e as estratégias de preços a adoptar.

Calcular indicadores de rentabilidade e rendibilidade.

Competências

Definir o ciclo operacional de F&B de diferentes espaços de restauração;

Identificar causas influenciadoras do aumento dos custos de produção.

Calcular capitações, perdas de confecção e valorizar o custo líquido;

Elaborar fichas técnicas, cartas e ementas;

Reconhecer o valor das receitas padrão;

Desenvolver a capacidade de definir preços

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Noção de Cartas e Ementas

Introdução à Gestão

Noção de Custo e Receita

O Ciclo do Produto/ Operacional

Relação Custos/Receita – Reconciliação

Concepção do Restaurante

Métodos de Cálculo do Preço de Venda

Métodos de Análise de Cartas

Yield/Revenue Management

Indicadores de Rentabilidade e Rendibilidade

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

No centro da actividade económica e financeira dos estabelecimentos hoteleiros, e por maioria de razão, as unidades de restauração e de bebidas a gestão e o controlo dos negócios das comidas e bebidas são decisivos para o seu sucesso global.

Na unidade curricular de GESTÃO ALIMENTAR E DE BEBIDAS pretende-se compreender a forma como os custos das comidas e das bebidas se comportam ao longo das diferentes fases do ciclo do produto.

Em cada umas das fases serão apresentados os instrumentos e o seu respectivo cálculo.

Pretende-se compreender as formas como, a partir dos instrumentos de gestão, se adoptam as decisões mais racionais em termos financeiros e económicos.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

As metodologias contemplarão aulas de exposição teórica relativas aos conteúdos gerais de cada unidade temática, as quais servirão ao estudante de referencial para a realização de trabalhos aplicados, leituras e preparação de testes.

Discussão nas aulas sobre aspectos teóricos dos conteúdos, exposição pelos alunos dos conteúdos de textos científicos consultados, que serão submetidas a debate, nomeadamente em relação a estudos de caso.

Ocorrerão, ainda, sessões práticas que contemplarão a orientação de trabalhos a realizar pelos estudantes, em grupo, tanto no decurso das aulas, como no regime tutorial. Nestas aulas práticas ocorrerão apresentações dos trabalhos realizados que serão sujeitas a debate, que se alargará à turma.

Elementos da Avaliação Contínua

Apresentação oral - 10%

Trabalhos escritos – 30%

Testes escritos individuais - 60%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos – 35%

Testes escritos individuais – 65%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

DITTMER, P., Griffin, G., 1993, Principles of food, beverage and labour cost controls, New York: Van Nostrand Reinhold, New York.

FRANCO, Luise, 2004, Emília e o Food Cost, Lisboa: Edições do Gosto

BERBEROGLU, H., 1993, The Complete Cost Control Book. Toronto: Food and Beverage Consultants.

JONES, P.; Merricks, P., 1995, The Management of Foodservices Operations. London: Cassell.

LILLICRAP, D. R.; Cousins, J. A.; Smith, R., 2006, Food and Beverage Service. 7.ª ed. London: Edward Arnold.

Anexo IX - Segurança e Higiene Alimentar

6.2.1.1. Unidade curricular:

Segurança e Higiene Alimentar

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Susana Macedo

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Conhecer perigos para a saúde através dos alimentos.

Conhecer os nutrientes, suas funções e fontes alimentares.

Conhecer doenças relacionadas com a alimentação e formas de prevenção.

Compreender noções básicas de microbiologia e parasitologia e formas de contaminação dos alimentos.

Identificar procedimentos adequados nas fases de produção alimentar para confeccionar alimentos seguros.

Conhecer os objectivos e princípios do HACCP.

Competências

Identificar situações práticas que podem colocar em risco a saúde dos clientes.

Reconhecer a importância do conhecimento dos factores que influenciam a alimentação e a evolução do consumo para a prática hoteleira.

Interpretar o rótulo de um alimento, analisando o seu valor nutricional.

Saber controlar os factores que influenciam o crescimento e contaminação microbiana e de parasitas por via alimentar.

Saber cumprir os procedimentos de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP) numa unidade de restauração.

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Segurança alimentar: Conceitos e definições

Alimentação humana

Nutrição

O gestor hoteleiro na promoção da saúde através da alimentação

Técnicas de conservação de alimentos

6. Contaminantes da cadeia alimentar

Higiene alimentar no sector da restauração

HACCP: Análise de perigos e controlo de pontos críticos

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

Nesta Unidade Curricular pretende-se proporcionar aos estudantes uma visão abrangente e integrada dos vários aspectos da segurança alimentar, com especial destaque para a nutrição e alimentação saudável e a higiene alimentar. Actualmente, a metodologia HACCP, que será abordada nesta Unidade Curricular, é reconhecida como a que melhor proporciona um sistema de segurança alimentar, materializado na obtenção de processamentos seguros e de qualidade. Os restaurantes europeus encontram-se, assim, ao abrigo da legislação que impõe e particulariza a necessidade dos operadores do sector da restauração demonstrarem que asseguram a higiene alimentar e a produção de refeições seguras.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

As metodologias contemplarão aulas de exposição teórica relativas aos conteúdos gerais de cada unidade temática, as quais servirão ao estudante de referencial para a realização de trabalhos aplicados, leituras e preparação de testes.

Discussão nas aulas sobre aspectos teóricos dos conteúdos, exposição pelos alunos dos conteúdos de textos científicos consultados, que serão submetidas a debate, nomeadamente em relação a estudos de caso.

Ocorrerão, ainda, sessões práticas que contemplarão a orientação de trabalhos de trabalhos a realizar pelos estudantes, individuais e em grupo, tanto no decurso das aulas, como no regime tutorial. Nestas aulas práticas ocorrerão apresentações dos trabalhos realizados que serão sujeitas a debate, que se alargará ao grupo-turma.

Elementos da Avaliação Contínua

Apresentações orais – 25%

Trabalhos escritos – 25%

Testes escritos individuais – 50%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos – 35 %

Testes escritos individuais – 65%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

CARRELHAS, H. (2008) Código de boas práticas de higiene e segurança alimentar. Aplicação dos princípios de HACCP para a hotelaria e restauração, Porto: APHORT – Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo.

GARROW, J. & ET AL (2000) Human Nutrition and Dietetics, 10th Edition, Edinburgh: Churchill Livingstone.

MACEDO, S., MORAIS, C., GRAÇA, P. & DE ALMEIDA, M. D. (2008) Boas práticas na restauração pública, Matosinhos: Câmara Municipal de Matosinhos.

PERES, E. (1992) Alimentos e Alimentação, Porto: Lello Editores.

ZANUSSI PROFESSIONAL, INFUTUR (2004) Higiene na restauração e APCPC. Lisboa: Zanussi Professional.

Anexo IX - Práticas Hoteleiras II**6.2.1.1. Unidade curricular:***Práticas Hoteleiras II***6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):***Paulo Morais Vaz***6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:***Objectivos**Identificar os principais critérios e parâmetros de implantação de uma Cozinha**Elencar as ferramentas e palamentas, atribuindo-lhes as principais funções a que se destinam**Enumerar e descrever as atribuições dos diferentes elementos de uma Brigada de Cozinha**Identificar os principais processos culinários, bem como as suas vantagens e pontos fortes**Estabelecer e calcular standards de serviço para diferentes tipologias de matérias-primas/iguarias (capitações)**Calcular o Food Cost**Identificar e caracterizar iguarias da Cozinha Portuguesa, quer Regional quer Nacional**Identificar as principais iguarias das diferentes Cozinhas internacionais.**Competências**Identificar e descrever as diferentes funções e actividades das secções**Identificar vários equipamentos, materiais e produtos utilizados**Executar o serviço de restaurante e bar nas suas diferentes vertentes**Conhecer e identificar as diferentes relações interdepartamentais**Elaborar inventários dos materiais da secção***6.2.1.4. Conteúdos programáticos:***1 Conceito de cozinha**1.1 Estrutura e Localização**1.2 Desenho e implantação**1.3 Construção e montagem**2 Brigadas de Cozinha**2.1 Funções e Posições**2.2 Apresentação profissional**2.3 Postura e comportamento**3 Equipamento, palamenta e ferramentas de Cozinha**4 Tipos de serviços vs organização dos serviços**5 Bases de Cozinha**5.1 Enquadramento e Conceitos Históricos**5.2 Cozinha Regional**5.3 Cozinha Nacional**5.4 Cozinha Internacional**5.5 Novos formatos de Cozinha***6.2.1.5. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular:***Esta unidade curricular visa dotar os alunos dos conhecimentos essenciais e básicos para compreenderem a organização e funcionamento dos serviços de Restaurante e de Bar, bem como as principais funções dos mesmos, interações, equipamentos e instalações, para além de serem ministradas aulas práticas destinadas a evidenciar as condições e características específicas da operação de ambas as secções.**Preende-se ainda que adquiram conhecimentos relativos aos diferentes modelos de organização deste tipo de estabelecimentos ou unidades de negócio integradas.***6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):***Recorrer-se-á a metodologias que imprimam dinâmicas de trabalho, apesar de se utilizar a exposição teórica no que toca à leccionação dos conteúdos de cada unidade temática. Serão distribuídos semanalmente artigos surgidos na imprensa especializada, para que os analisem e comentem, apresentando as suas conclusões perante os colegas. As sessões práticas serão destinadas a enquadrar os trabalhos previstos e a promover o trabalho de equipa e a distribuição de tarefas e funções, tendentes a alcançar os objectivos acima definidos e garantir a aquisição das competências identificadas.**Será organizada uma visita de estudo a uma unidade de Restauração, destinada a permitir uma tomada de conhecimento da realidade bem como uma aprendizagem sobre a estrutura física e organizacional desse espaço.**Elementos da Avaliação Contínua**Apresentações orais –30%**Trabalhos escritos –30%**Testes escritos individuais –40%**Elementos da Avaliação Final**Trabalhos escritos –30%**Testes escritos individuais –70%***6.2.1.7. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objectivos da unidade curricular.**

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

Janeiro, Joaquim Antonio. 1991. *Guia Técnico de Hotelaria – a arte e a ciência dos modernos serviços de restauração*. Lisboa : Edições Cetop
 Jones, Peter & Merricks, Paul. 1999. *The management of foodservice operations*. Londres: Cassel Editions
 Maincent-Morel, Michel. 2006. *Manual de Cozinha 1 - Técnicas e Preparações-base*. Porto : Porto Editora
 Marques, J. Albano. 1985. *Manual de Gastronomia – A Cozinha de Sala*. Lisboa : INFT
 Marques, J. Albano. 1985. *Manual de Gastronomia – A Culinaria Profissional*. Lisboa : INFT
 Moser, Francisco. 2002. *Manual de Gestão de Alimentação e Bebidas*. Lisboa : Edições CETOP
 Neirinck, Edmond. 1999. *Le Genie Culinaire*. Malakoff : Jacques Lanore.

Anexo IX - Inglês II

6.2.1.1. Unidade curricular:

Inglês II

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Alexandra Matos Pereira

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

This curricular unit has been designed to prepare students to deal with many different situations in which they may find themselves in their work. They have to be able to engage in conversations with clients, offer them advice and reassurance, speak to others on their behalf, and so on. As they are going to deal with visitors or tourists they will need to be able to give directions, recommend excursions and visits, talk about local places and customs, explain local habits and rules.

Competências

Can understand the main ideas of complex text on both concrete and abstract topics, including technical discussions in his/her field of specialisation. Can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers quite possible without strain for either party. Can produce clear, detailed text on a wide range of subjects and explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options.

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Course Themes:

- 1-Correspondence with clients*
- 2-Dealings with guests in hotels and booking accommodation*
- 3-Dealing with payments and foreign exchange*
- 4-Public transportation, car rental, motoring and giving directions*
- 5-Helping clients to solve their problems, dealing with complaints and advising clients about safety*

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

This curricular unit has been designed to prepare students for work in the tourism and hotel service industries. At the end of the semester, students should be able to communicate effectively, either orally or by writing, in a range of business and tourism-related situations. Students are encouraged to apply any tourism/business knowledge and experience that they might have as they work through course material. A course book will be used to be easier for the students to follow up the various subjects approached.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Special emphasis is placed on the relevant vocabulary, register and grammatical structures that are used in the field of tourism. As writing is an important way for the students to consolidate what they've learnt, in this course we will be doing mainly writing tasks. In complement a substantial amount of time will be dedicated to the reading of "authentic texts" like letters, faxes from clients, timetables or itineraries, booking forms and so on. Students will also receive supplementary tuition in the essential English language skills of reading, writing, listening and speaking.

Elementos da Avaliação Contínua

Participação nas sessões de contacto – 5%

Apresentações orais – 25%

Trabalhos escritos – 30%

Testes escritos individuais – 40%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos – 30 %

Testes escritos individuais – 70%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

Jones, Leo. 2008. 5TH edition. Welcome! English for the Travel and tourism industry (Student's book). Cambridge: Cambridge University Press

Hashemi, Louise & Thomas, Barbara. 2003. Cambridge Grammar for First Certificate. Cambridge: Cambridge University Press

Anexo IX - Espanhol II**6.2.1.1. Unidade curricular:**

Espanhol II

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Mafalda Acebey

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

El alumno deberá ser capaz de expresarse oralmente en español sobre temas generales

El participante deberá entender artículos simples de prensa con un nivel de divulgación sobre temas económico-comerciales o profesionales. Podrá redactar la correspondencia de una empresa en su nivel más elemental (mensajes, cartas sencillas, etc.)

Competências

Comprender globalmente los mensajes relacionados con ámbitos conocidos

Entender textos reales de poca complejidad relacionados con el mundo y experiencias del alumno.

Hacer presentaciones y descripciones sencillas de personas, lugares, actividades e intereses

Tomar notas y escribir mensajes cortos con frases simples o relacionadas con los conectores más usuales.

Dar soluciones creativas para resolver problemas de comunicación y realizar trabajos originales.

Buscar, obtener y gestionar información, organizar y planificar el trabajo, tener visión crítica y tomar decisiones sobre el propio proceso de aprendizaje.

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

GRAMATICALES:

El futuro

Preposiciones

Pretérito Indefinido

Pretérito Imperfecto

Contraste Indefinido/Imperfecto

Pret. Pluscuamperfecto. Contraste tiempos pasados.

El Imperativo. La obligación

Presente de Subjuntivo

“Que” + Indicativo. “Que” + Subjuntivo

Oraciones temporales. Conectores

Condicional. Oraciones Concesivas finales, causales y modales

Probabilidad: Pret. Perfecto Subjuntivo

Pret. Imperfecto y Pret. Pluscuamperfecto de Subjuntivo

Oraciones condicionales

Estilo Indirecto. Correlación de tiempos

TEMÁTICOS

Profesiones y aficiones

Tiempo libre y turismo

Gastronomía

El mundo del consumo

Deporte y Vida activa

Mundo del trabajo

Las comunicaciones básicas en el mundo de los negocios

Recibir, orientar e informar a un cliente o visitante

Establecer y fijar una entrevista

Tomar notas de una conversación

Iniciar y mantener contactos por teléfono

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

En Español II se pretende consolidar un nivel de competencia en la lengua española correspondientes al nivel A2 del MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas) y que permita al alumno la comunicación en situaciones de la vida diaria y en situación elementales de la actividad administrativa y comercial de una empresa hotelera.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Clases teórico-prácticas. Se privilegiará el enfoque por tareas a través del manual, documentación suministrada por la profesora y trabajos individuales y de grupo.

Horas de contacto (45h):

- 1. Manual / fotocopias*
- 2. Exposición/Presentación de pequeñas tareas*
- 3. Exposición y discusión de los trabajos individuales o de grupo.*

Orientación Tutorial (10h)

- 1. Preparación y orientación de trabajos individuales y de grupo.*
- 2. Prácticas de gramática.*

Tiempo de Trabajo Autónomo, Individual, de Grupo y de Evaluación (105h)

- 1. Ejercicios de revisión (interactivos y no interactivos)*
- 2. Preparación y realización de las tareas semanales*
- 3. Preparación de las exposiciones orales y escritas de los trabajos*

Elementos da Avaliação Contínua

Participação nas sessões de contacto – 20%

Apresentações orais – 20%

Trabalhos escritos – 10%

Testes escritos individuais – 50%

Elementos da Avaliação Final

Testes escritos individuais – 100%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

OLALLA, A. e ÚCAR, P.,2002, Con Eñe. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

BARBIERI DURÃO, A.B.A. e GONZÁLEZ PELLIZARI ALONSO, M.C.,2001, Guía Didáctica. Español (Básico 2). Curso de Español para hablantes de portugués, Madrid: Arco/Libros.

BERGUA, J. [et al.], 1988, Refranero Español. Clásicos Verruga, Madrid: Ediciones Ibéricas.

Equipo lexicográfico de la Editorial Everest, 1997, Diccionario Práctico de Locuciones y Frases Hechas, Madrid: Editorial Everest.

GOMEZ TORREGO, L.,2000, Gramática Didáctica del Español. Madrid: Ediciones SM.

MATTE BOM, F., 2005, Gramática Comunicativa del español. 2ª edición, Madrid: Edelsa.

MOLINER, M., 2000, Diccionario de uso del español. Madrid: Gredos.

Anexo IX - Técnicas e Gestão de Alojamentos I

6.2.1.1. Unidade curricular:

Técnicas e Gestão de Alojamentos I

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Helena Maria Soares Cardoso

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Compreender a relevância da área de alojamentos para o desempenho global do hotel

Explicar a importância do relacionamento entre departamentos do hotel

Identificar e descrever as funções dos recursos humanos da Recepção

Explicar o Ciclo do Cliente

Descrever as operações realizadas pela Recepção

Conhecer as características dos sistemas informatizados

Identificar e descrever as funções dos recursos humanos do Housekeeping

Conhecer as operações realizadas pelo Housekeeping

Competências

Elaborar organigramas de hotéis quanto à sua dimensão e tipologia

Conceber descritivos funcionais dos recursos humanos

Saber executar as principais operações de rotina da recepção

Identificar operações de recepção realizadas por sistemas de gestão informatizados

Identificar o equipamento de uma lavandaria e definir os circuitos e condições logísticas necessárias ao funcionamento da secção

Calcular as necessidades de stocks de roupa em função da dimensão e características da unidade

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Alojamento – Evolução e Contexto Organizacional
Recepção – Organização Física e Funcional
Recepção – Operações e Procedimentos
Housekeeping – Organização e Procedimentos
Recepção como ponto de vendas

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

A área de alojamento é uma área-chave das empresas do sector hoteleiro, sendo aquela que mais se identifica com a natureza específica do negócio.

Importa, assim, enquadrar esta área no contexto da organização e abordar a sua evolução, a especificidade e tipologia dos serviços disponibilizados.

Pretende-se sensibilizar os estudantes para a importância da área de alojamento, descrevendo e explicando a organização e enquadramento das secções de recepção e andares e os procedimentos inerentes ao seu funcionamento pela apresentação e simulação das operações de rotina executadas.

Serão ainda abordados, aspectos relacionados com a hospitalidade e o serviço ao cliente, consubstanciados na apresentação e simulação de técnicas de atendimento, numa perspectiva de excelência e qualidade de serviço, tendo por suporte a exploração de bibliografia de carácter técnico e científico

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Serão privilegiadas metodologias que fomentem a participação dinâmica e estimulem o espírito crítico e analítico dos alunos.

Nas sessões teóricas serão explicados conceitos base que sustentam o conhecimento considerado que se pretende que os alunos adquiram pelo recurso a métodos expositivos. Nestas sessões serão também apresentados casos práticos e artigos científicos que possibilitem o enquadramento das temáticas abordadas, através do debate, da análise e da apresentação de conclusões apresentadas pelos alunos.

Durante as sessões práticas sempre que possível irão ser realizadas simulações de situações profissionais, designadamente pelo recurso a aplicações informáticas aplicadas à área de alojamento.

Elementos da Avaliação Contínua

Apresentações orais – 10%

Trabalhos escritos – 30%

Testes escritos individuais – 60%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos – 30 %

Testes escritos individuais – 70%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

ABBOT, P. and LEWRY, S. (1999), Front Office - Procedures, social skills, yield and management, Second Edition, Elsevier, Ltd., Burlington, ISBN: 978-0-7506-4230-9

BARDI, J. (2002), Hotel Front Office Management, 3rd Edition, John Wiley & Sons, Inc. New York, ISBN: 0-471-28712-1

JONES, T. J.A., (2008), Professional Management of Housekeeping Operations, Fifth Edition, John Wiley & Sons, New Jersey, ISBN: 978-0-471-76244-7

STUTTS, A. and WORTMAN, J. (2005) Hotel and Lodging Management: An Introduction, Second Edition, John Wiley & Sons, ISBN: 978-0-471-47447-0

Anexo IX - Estatística**6.2.1.1. Unidade curricular:**

Estatística

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Ana Maria Ramires Príncipe dos Santos

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Introduzir a formulação, resolução e implementação do método estatístico na análise de problemas;

Mostrar a utilização da estatística para a solução optimizada de problemas

Identificar as principais medidas de estatística descritiva;

Saber aplicar as medidas de estatística descritiva apropriadas a determinado problema;

Interpretar as medidas estatísticas estudadas à luz dos enunciados dos problemas;

Compreender a importância e dinâmica da regressão linear e correlação simples;

*Compreender e aplicar o método dos mínimos quadrados interpretando os coeficientes da recta de regressão;
Ser capaz de efectuar previsões através da recta de regressão;
Conhecer o SPSS para a preparação de dados para análise estatística*
Competências
*Compreender o papel activo da Estatística no contexto da tomada de decisão em gestão;
Aplicar os métodos e técnicas da estatística na resolução de problemas;
Desenvolver competências na implementação da análise de dados com o software SPSS.*

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

*Estatística Descritiva:
Desenvolvimento de conceitos fundamentais e Método estatístico;
Distribuição de frequências;
Redução de dados - medidas de estatística descritiva;
Associação entre duas variáveis - Regressão Linear e Correlação Simples;
Introdução ao SPSS.*

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

No âmbito desta unidade curricular, procura-se transmitir aos alunos uma visão aprofundada da Estatística Descritiva, encarada como método e prática de apoio à decisão no contexto de organizações, salientando-se, em particular, o papel que a mesma desempenha como método de abordagem de processos de tomada de decisão. Exploram-se os principais métodos e técnicas de análise estatística descritiva, aplicados à gestão das organizações. É enfatizada a ligação ao meio exterior, favorecendo o estudo, resolução e análise de situações reais. Dá-se especial atenção à crítica e interpretação dos resultados.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

As aulas são teórico-práticas, sendo apresentados os conceitos de base seguidos do estudo de aplicações práticas e resolução de exercícios práticos. Na abordagem do processo de cálculo, serão utilizadas ferramentas disponíveis em calculadoras ou software específico (Excel e SPSS).
Elementos da Avaliação Contínua
*Participação nas sessões de contacto – 10%
Trabalhos escritos – 30%
Testes escritos individuais – 60%*
Elementos da Avaliação Final
*Trabalhos escritos – 30%
Testes escritos individuais – 70%*

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

Silvestre, A.; Análise de Dados, Estatística Descritiva, Escolar Editora, 2007

Pereira, A.; Guia prático de utilização do SPSS : análise de dados para ciências sociais e psicologia, Edições Sílabo, 2008

Anexo IX - Direito do Turismo

6.2.1.1. Unidade curricular:

Direito do Turismo

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

António Maria Antas Teles

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Pretende-se que os alunos, no final do ano lectivo, sejam capazes:

De enquadrar os aspectos jurídico-legais com a actividade profissional perspectivada.

De proceder à análise e discussão de textos legais, entendendo e aplicando/concretizando nas situações reais da actividade turística em geral.

De pesquisar, analisar e trabalhar, de forma autónoma, toda a produção legislativa do sector, com espírito crítico e fundamentação científica adequada

Competências

Criar e desenvolver a formação científica no âmbito técnico-jurídico, através de acções concretas que visam:

Adquirir uma noção de DIREITO, de NORMA e ORDENAMENTO JURÍDICO, de aspectos muito gerais e fundamentais do

DIREITO CIVIL e dos DIREITOS REAIS em particular;

Conhecer o ordenamento jurídico português, nomeadamente em termos de relevância para a actividade turística em geral;

Saber interpretar, aplicar e integrar as produções legislativas do sector e ou que aí se possam aplicar

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Noções Fundamentais do Direito

Os Ramos de Direito

Propriedade Privada

Legislação do Turismo

Direito Real de Habitação Periódica

A instalação dos empreendimentos turísticos

Aspectos importantes das operações urbanísticas

Elenco dos requisitos / formas de procedimentos; validade e eficácia do licenciamento; autorização de funcionamento, caducidade e revogação

Agências de Viagens

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

Introdução geral ao Direito (noção de direito, ramos de direito, fontes do direito).

Noções da legislação relativa ao turismo e, em especial, da conexas com o direito real de habitação periódica, instalação, licenciamento e exploração de empreendimentos turísticos, agências de viagens.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Introdução geral ao Direito (noção de direito, ramos de direito, fontes do direito).

Noções da legislação relativa ao turismo e, em especial, da conexas com o direito real de habitação periódica, instalação, licenciamento e exploração de empreendimentos turísticos, agências de viagens.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Método expositivo complementado pela discussão de documentos a ter presentes nas horas de contacto e apreciação de casos práticos, desde logo extraídos de decisões jurisprudenciais

Elementos da Avaliação Contínua

Trabalhos de grupo – 30%

Apresentações orais (defesa dos trabalhos de grupo) – 10%

Testes escritos individuais – 60%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos – 30%

Testes escritos individuais - 70%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

MENDES, João de Castro;Introdução ao Estudo do Direito. Edição revista pelo Prof. Miguel Teixeira de Sousa, Editora Pedro Ferreira, 1994

PINTO, Carlos Alberto da Mota;Teoria Geral do Direito Civil, Almedina, 2003

QUINTAS, Paula;Direito do Turismo, Almedina, 2003

QUINTAS, Paula;O Novo regime Jurídico de Instalação, Exploração e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos, Almedina, 2008

Anexo IX - Marketing do Turismo

6.2.1.1. Unidade curricular:

Marketing do Turismo

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Paulo Vieira de Castro

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Abordagem integral relativa às tensões existentes entre as organizações e os seus públicos relacionais através da adaptação de conceitos de marketing a múltiplas realidades práticas. Haverá o cuidado de pensar o marketing enquanto função social e económica.

Abordar princípios que norteiam o marketing, não esquecendo o enfoque nas ferramentas metodológicas ao alcance dos profissionais do turismo, facilitando a compreensão, aplicação e partilha nos mais diversos ambientes de trabalho.

Competências

Domínio e aplicação de competências técnicas, procedimentos, normativos e sistemas de gestão, visando o desenvolvimento da capacidade para resolver problemas na área do turismo, identificando, relacionando e discriminando as componentes do processo de marketing, fornecendo informações valiosas e precisas para a tomada de decisão ao nível da política geral da empresa.

Competências dirigidas aos seguintes domínios: intelectuais; práticas; interpessoais; instrumentais.

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

- *A evolução do marketing ao longo da história económica.*
- *Fundamentos de marketing numa perspectiva estratégica.*
- *Marketing dos serviços turísticos.*
- *Qualidade em marketing: o Blue Print e o modelo GAP.*
- *Controlo em marketing*

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

O sector turístico há muito que se mostrou essencial à economia mundial. Tendo-se tornado numa actividade de grande complexidade exige-se uma visão que parta dos constrangimentos mercadológicos, pelo que se torna fundamental a oportunidade de conhecer o marketing como ferramenta de gestão turística.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Exposições dialogadas, análise e simulação de situações reais de trabalho, actividades individuais e em grupo, leitura e discussão de artigos de referência.

Elementos da Avaliação Contínua

Apresentações orais – 5%

Trabalhos escritos – 35%

Testes escritos individuais – 60%

Elementos da Avaliação Final:

Exame final - 100%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

ASHWORTH, G. & VOOGD, H. 1991. Marketing tourism places. London and New York: Routledge.

BRITO, C. & LENCASTRE, P. 2000. Os Horizontes de Marketing. Porto: Verbo.

DALRYMPLE, D. 2000. Basic Marketing Management. New York: Wiley

EJARQUE, J. 2005. Destinos turísticos de éxito – diseño, creación, gestión y marketing. Madrid: Pirámide.

HEATH, E. & WALL, G. 1992. Marketing tourism destinations: a strategic planning approach. New York: John Wiley and Sons.

KOTLER, P. 1996. Administração de Marketing. São Paulo: Atlas.

KOTLER, P., BOWEN, J. & MAKENS, J. 1999. Marketing for hospitality and tourism. (2nd ed.). Englewood cliffs, NJ: Prentice Hall.

NUNES, J. 2001. Plano de Marketing. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

PAYNE, A. 1993. The Essence of Services Marketing. Hertfordshire: Prentice Hall.

TAJADA, L. 1996. Gestão Comercial Atención al Cliente. Madrid: Santillana.

WITT, S. & MOUTINHO, L. 1995. Tourism marketing and management (student edition). London: Prentice Hall International.

Anexo IX - Turismo Internacional

6.2.1.1. Unidade curricular:

Turismo Internacional

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

José Miguel Pizarro

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Identificar os mercados emissores e receptores de turismo;

Analisar e caracterizar fases e tendências de evolução do turismo;

Compreender as características de determinados segmentos de mercado

Conhecer técnicas de análise dos mercados turísticos, nomeadamente europeus;

Conhecer a estratégia dos grandes grupos internacionais de turismo

Identificar e conhecer os principais destinos turísticos mundiais,

Constatar o modo de comercialização dos destinos turísticos.

Competências

Ter consciência do carácter dinâmico e evolutivo do turismo e da sociedade do lazer;

Compreender e analisar os impactos gerados pelo Turismo;

Compreender o funcionamento dos destinos, estruturas turísticas e sectores empresariais;

Compreender o contributo das várias disciplinas que explicam o desenvolvimento do turismo;

Compreender e criticar as orientações éticas, ambientais e legais que enquadram as melhores práticas turísticas.

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

Fluxos de emissão e recepção turística

A origem dos fluxos (procura turística)

Destinos turísticos (oferta turística)

Caracterização dos grandes conjuntos turísticos ao nível mundial com um enfoque profissional/comercial

Europa

Ásia e Pacífico

Américas

África

Próximo e Médio Oriente

Comercialização dos destinos turísticos em Portugal

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

Esta unidade curricular visa a formação de um técnico de turismo internacional, dotando-o da preparação teórico-prática para poder operar no sector turístico, tanto nos mercados nacionais como internacionais, dotando-o de conhecimentos das diversas regiões turísticas mundiais e do seu papel nas movimentações de turistas, para além da distribuição da oferta, do comportamento da procura e dos principais destinos turísticos mundiais e respectivas características.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Nas aulas serão abordados conteúdos teóricos que são posteriormente aprofundados e consolidados nas aulas teórico-práticas, quer através de exercícios práticos, da análise de casos práticos ou da realização de trabalhos práticos, preferencialmente de grupo.

Elementos da Avaliação Contínua

Participação nas sessões de contacto – 10%

Apresentações orais – 10%

Trabalhos escritos – 30%

Testes escritos individuais – 50%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos – 25%

Testes escritos individuais - 75%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

BARRADO, DIEGO & CALABUIG, JORDI. 2007. GEOGRAFIA MUNDIAL DO TURISMO. MADRID. EDITORIAL SINTESIS

DAVIDSON, ROB. 2005. VIAJES Y TURISMO EN EUROPA. MADRID: EDITORIAL SINTESIS

INÁCIO, ANA. 2000. ILUSÕES POR MEDIDA E SONHOS AO DOMICILIO – O IMPACTE DAS NOVAS TECNOLOGIAS NOS

AGENTES DE VIAGENS EM PORTUGA. LISBOA. INSTITUTO NOVAS PROFISSÕES.

MESPLIER, ALAIN & DURRAFOUR, PIEREE. 2007. GEOGRAFIA DEL TURISMO EN EL MUNDO. MADRID.

EDITORIAL SINTESIS

MONTEJANO, JORDI. 1998. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURISTICO. MADRID: EDITORIAL SINTESIS.

RITA, PAULO & AGUAS, PAULO & COSTA, JORGE. 2001. TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS EM TURISMO. LISBOA.

LIDEL

RITCHIE, BRENT & CROUCH, GEOFRRAY. 2003. THE COMPETITIE DESTINATION, A SUSTAINABLE TOURISM

PERSPECTIVE.OXFORDSHIRE. CABI PUBLISHING.

Anexo IX - Técnicas e Gestão de Alojamentos II**6.2.1.1. Unidade curricular:**

Técnicas e Gestão de Alojamentos II

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Helena Maria Soares Cardoso

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos*Reconhecer a importância do fenómeno hospitalidade**Identificar os “momentos da verdade” no ciclo de cliente**Compreender o sistema e a filosofia de CRM**Definir conceitos de revenue management e yield management**Identificar técnicas para definição de preços**Definir custo e identificar diferentes tipos de custos**Identificar os objectivos da orçamentação**Explicar os conceitos de descritivo funcional e definição de procedimentos**Conhecer os procedimentos relativos ao recrutamento e selecção***Competências***Conceber programas de desenvolvimento e gestão de qualidade focalizados na qualidade de serviço ao cliente**Efectuar cálculos de dados estatísticos relativos à ocupação e receita do hotel e relacioná-los com as noções de revenue management e yield management**Efectuar orçamentos e elaborar descritivos funcionais do departamento**Resolver problemas relacionados com o custo do trabalho e com a produtividade do pessoal, incluindo ratios de produtividade***6.2.1.4. Conteúdos programáticos:***I – Gestão de Clientes e Hospitalidade**Segmentação de Clientes**Filosofia CRM (Customer Relationship Management)**II – Gestão de Ocupação**Revenue Management**Yield Management**Pricing**Estatísticas Operacionais**III – Gestão de Custos e Orçamentação**Noção e tipo de custos**Controlo de Custos**Orçamentação**IV – Gestão de Recursos Humanos**Recrutamento e selecção**Programas de formação**Avaliação de desempenho**Ratios de produtividade***6.2.1.5. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos da unidade curricular:**

Nesta unidade curricular pretende-se dotar os alunos dos conhecimentos e competências técnicas necessários ao desempenho de funções de gestão do departamento de alojamentos de um hotel, utilizando de uma forma eficaz os recursos colocados à sua disposição. Considerando que a área de alojamentos é aquela que mais contribui para os resultados de uma unidade hoteleira, serão abordados aspectos de gestão ao nível dos seus recursos físicos, financeiros e humanos, assim como a gestão de clientes e a vertente da hospitalidade.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Serão privilegiadas metodologias que fomentem a participação dinâmica e estimulem o espírito crítico e analítico dos estudantes.

Nas sessões teóricas serão explicados conceitos base que sustentam o conhecimento que se pretende que os estudantes adquiram pelo recurso a métodos expositivos. Nestas sessões serão também apresentados casos práticos e artigos científicos que possibilitem o enquadramento das temáticas abordadas, através do debate, da análise e da apresentação de conclusões apresentadas pelos estudantes.

Durante as sessões práticas serão desenvolvidas competências técnicas recorrendo-se a métodos expositivos e demonstrativos. Sempre que possível irão ser apresentados estudos.

Elementos da Avaliação Contínua

Assiduidade e participação nas sessões de contacto – 10%

Apresentações orais – 10%

Trabalhos escritos – 20%

Testes escritos individuais – 60%

Elementos da Avaliação Final

Trabalhos escritos – 20%

Testes escritos individuais - 80%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

BARDI, J. (2002), Hotel Front Office Management, 3rd Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc., ISBN: 0-471-28712

CANALS, L. M. (2010), Hotel Control – Gestión Económica, Práctica y Análisis de las Operaciones en un

Establecimiento de Alojamento Turístico, Barcelona: Laertes S.A. de Ediciones, ISBN: 978-84-7584-667-5
 COLTMAN, M.M. (1989), *Cost Control for the Hospitality Industry, Second Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc., ISBN: 0-471-28859-4*
 JONES, T. J.A., (2008), *Professional Management of Housekeeping Operations, Fifth Edition, New Jersey: John Wiley & Sons, ISBN: 978-0-471-76244-7*
 STUTTS, A. and WORTSMAN, J. (2005) *Hotel and Lodging Management: An Introduction, Second Edition, New Jersey: John Wiley & Sons, ISBN: 978-0-471-47447-0*

Anexo IX - Gestão de Recursos Humanos

6.2.1.1. Unidade curricular:

Gestão de Recursos Humanos

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Hélder Lopo Almeida

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

*Compreender o âmbito da função planeamento de pessoal e suas interacções com outras funções de gestão.
 Compreender o conceito de Contrato Psicológico nas Organizações as relações com as práticas de gestão RH
 Proporcionar o conhecimento da Gestão RH em PME's
 Sensibilizar para a necessidade da flexibilização do planeamento da gestão de RH em contextos de mudança.
 Proporcionar o conhecimento e aplicação das diferentes técnicas de gestão de RH nas organizações.*

Competências

*Avaliar modelos inovadores de planeamento de RH;
 Caracterizar a política de RH, seus objectivos e abrangência,
 Compreender os factores desencadeadores de mudança organizacional;
 Compreender e interpretar os contratos psicológicos dos colaboradores nas organizações;
 Diagnosticar e intervir ao nível da gestão de RH
 Identificar e caracterizar o processo de pesquisa, recrutamento e selecção de pessoal, bem como instrumentos, dados e meios necessários;*

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

- 1. Enquadramento organizacional e planeamento de recursos humanos.*
- 2. O contrato psicológico nas organizações.*
- 3. Gestão de recursos humanos em pequenas e médias empresas.*
- 4. Cultura organizacional.*
- 5. Mudança e desenvolvimento das organizações.*
- 6. Métodos e técnicas de gestão de recursos humanos:*
 - 6.1 Análise e descrição de funções*
 - 6.2 Recrutamento e selecção*
 - 6.3 Desenvolvimento e formação de pessoal*
 - 6.4 Avaliação do desempenho*

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

Com esta unidade curricular pretende-se dotar os alunos de competências que lhes permitam agir na gestão dos colaboradores de uma organização. Caracterizam-se as relações entre a função pessoal e as outras funções da gestão, desenvolvendo o conceito de contrato psicológico nas organizações, enquanto elemento condicionador das relações de trabalho. É dado especial relevo à gestão de recursos humanos em contextos de pequenas e médias empresas. Esta unidade curricular analisa a problemática da cultura e da mudança organizacional, partindo do pressuposto de que o sucesso das organizações se encontra condicionado pela capacidade que as diferentes equipas de gestão possuem, ou não, de gerir os processos de mudança com que se deparam. São desenvolvidos métodos e técnicas que visam atrair, reter e desenvolver recursos humanos qualificados, nomeadamente a análise e descrição de funções, o recrutamento e a selecção, o desenvolvimento e formação de pessoal e a avaliação do desempenho.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Pretende-se estimular os alunos a participarem activamente nas aulas e no processo (voluntário) de avaliação contínua, desenvolvendo a sua capacidade crítica e as suas aptidões para um estudo pessoal eficaz. Serão privilegiados os métodos activos através, nomeadamente, da utilização de estudos de caso, trabalhos de grupo e role-playing.
 A abordagem teórica das temáticas será, sempre que possível, feita com recurso às diferentes experiências pessoais e profissionais dos alunos, estabelecendo-se uma relação directa com o mercado de trabalho.
 Com o objectivo de se potenciar a aprendizagem poderão ser, também, utilizados métodos audiovisuais.*

Elementos da Avaliação Contínua

Participação nas sessões de contacto – 5%
Apresentações orais – 15%
Trabalhos escritos – 20%
Testes escritos individuais – 60%

Elementos da Avaliação Final
Testes escritos individuais – 100%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

CAETANO, A. & VALA, J. (2007). Gestão de Recursos Humanos. Contextos, processos e técnicas. Lisboa: Ed. Rh. COWLING, A. & MAILER, C., (1990). Gerir os Recursos Humanos. Publicações Dom Quixote

Anexo IX - Gestão de Empreendimentos Turísticos

6.2.1.1. Unidade curricular:

Gestão de Empreendimentos Turísticos

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

José Varela Gomes

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

*Distinguir os diferentes tipos de Empreendimentos Turísticos, de acordo com a Legislação em vigor
 Compreender de forma longitudinal o conceito de gestão e funcionamento de um Empreendimento Turístico
 Desenvolver o diagnóstico e o pensamento estratégico com vista a identificar os factores de diferenciação e as vantagens competitivas sustentáveis dos Empreendimentos Turísticos
 Interpretar dados económico-financeiros de um Empreendimento Turístico
 Conhecer os princípios fundamentais de gestão e organização das unidades hoteleiras*

Competências

*Capacidade para identificar os diferentes tipos de Empreendimentos Turísticos
 Realizar um diagnóstico estratégico do Empreendimento Turístico e apontar melhorias
 Realizar uma gestão adequada do Alojamento
 Capacidade para lidar com equipas
 Capacidade para fidelizar clientes e gerir reclamações
 Apresentar uma unidade hoteleira e respectivos critérios de qualidade e de diferenciação*

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

*Os principais conteúdos programáticos são:
 Organização dos Empreendimentos Turísticos
 Conceito de Empresa
 Classificação dos Empreendimentos Turísticos
 Oferta de Produtos Turísticos
 A qualidade nas empresas turísticas
 Gestão de Empreendimentos Turísticos
 Plano económico-financeiro
 Estudo de caso: Hotel Rural Quinta Nova de Nossa Senhora do Carmo
 Gestão do Alojamento
 Gestão dos Eventos
 Gestão de equipas
 Fidelização de Clientes
 Gestão da Insatisfação e da reclamação*

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

Esta unidade curricular tem por objectivo dotar os estudantes dos conhecimentos essenciais para compreenderem a forma de gestão de um empreendimento turístico, em primeiro lugar, analisando esta problemática do ponto de vista da gestão e, também, numa perspectiva prática pelo estudo de casos. Está, também, prevista a simulação de situações que serão desenvolvidas pelos estudantes em trabalhos de grupo.

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

*Exposição teórico-prática das matérias a ministrar (usando métodos audiovisuais), complementada com dinâmicas de trabalho e análise de estudos de caso.
 Ocorrerão, também, sessões práticas destinadas a enquadrar os trabalhos previstos e a promover o trabalho de equipa e a distribuição de tarefas e funções.
 Elementos da Avaliação Contínua
 Apresentações orais -10%
 Trabalhos escritos – 30%*

Testes escritos individuais – 60%
Elementos da Avaliação Final
Trabalhos escritos 30%
Testes escritos individuais – 70%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

COSTA, Rodrigues (2008). Introdução à Gestão Hoteleira. Lisboa: Lidel - Edições Técnicas
CLARKE, Alan e CHEN, Wei (2008). Hotelaria e Fundamentos Teóricos de Gestão. Rio de Janeiro: Editora Campus.
FIRMINO, Manuel B. (2007). Turismo: Organização e Gestão. Lisboa: Escolar Editora.
REIS, Lopes dos (2000). Estratégia Empresarial: análise, formulação e implementação. Lisboa: Editorial Presença

Anexo IX - Contabilidade Geral

6.2.1.1. Unidade curricular:

Contabilidade Geral

6.2.1.2. Docente responsável (preencher o nome completo):

Ana Maria Gonçalves

6.2.1.3. Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver:

Objectivos

Dominar os conceitos fundamentais da Contabilidade.

Proporcionar a compreensão da relevação contabilística dos fenómenos patrimoniais.

Identificar as peças fundamentais de informação contabilística para o mundo empresarial

Competências

Entendimento da importância da informação contabilística no mundo Empresarial.

Domínio dos conceitos essenciais no que se refere à realidade económica e financeira de uma unidade económica, designadamente em como tratar os factos e as variações patrimoniais.

Entendimento ao nível conceptual, em termos de gastos e rendimentos, e da sua expressão contabilística.

Aquisição de experiência em analisar e classificar as operações económicas e financeiras de uma organização em termos da relevação contabilística.

Compreensão do conteúdo da informação contabilística, designadamente em termos da relevação dos factos patrimoniais.

6.2.1.4. Conteúdos programáticos:

- 1. Introdução*
- 2. O Património*
- 3. As Contas*
- 4. Inventário e Balanço*
- 5. Dinâmica Empresarial*
- 6. Planeamento e Normalização Contabilística*
- 7. Registo das Variações Patrimoniais*
- 8. Registo das Operações Correntes*
- 9. Movimentação de Inventários e Activos Biológicos*
- 10. Movimentação de Investimentos*
- 11. Trabalho de Fim de Exercício*

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

Esta unidade curricular visa proporcionar aos alunos o conhecimento dos conceitos e informação contabilísticos no âmbito empresarial.

Pretende com essa ferramenta conceptual e informativa, ajudar a interpretar a relevação contabilística dos fenómenos económicos e financeiros, entender os impactos desses fenómenos patrimoniais nas organizações, através da informação relevada nas principais peças contabilísticas

6.2.1.6. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Nas sessões teóricas serão explicados conceitos base que sustentam o conhecimento que se pretende que os estudantes adquiram pelo recurso a métodos expositivos

Aulas teórico-práticas com apresentação e discussão de casos práticos, baseados em textos de apoio sobre as matérias abordadas e outros elementos bibliográficos

Elementos da Avaliação Contínua

Participação nas Sessões de contacto – 10%

Apresentações orais – 10%

Trabalhos escritos – 20%

Testes escritos individuais – 60%

Elementos da Avaliação Final

Testes escritos individuais - 100%

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

As metodologias de ensino são coerentes com os objectivos da unidade curricular porque, para além de abordarem questões de ordem teórica e conceptual, que pretendem introduzir os estudantes nas problemáticas da disciplina, centra a actividade formativa no estudante pelo seu envolvimento em questões práticas, no confronto de problemas o mais possível relacionados com a realidade do sector do turismo e, necessariamente, com a investigação aplicada.

6.2.1.8. Bibliografia principal:

BORGES, ANTÓNIO ET AL. 2007. ELEMENTOS DE CONTABILIDADE GERAL. 24ª EDIÇÃO. LISBOA: ÁREAS EDITORA.

RODRIGUES, JOÃO. 2009. SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA EXPLICADO: PORTO EDITORA

VÁRIOS. 2009. SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA: PORTO EDITORA

Perguntas 6.2.2. a 6.2.3.

6.2.2. Procedimentos para assegurar a coordenação entre as unidades curriculares e os seus conteúdos.

A coordenação entre as unidades curriculares e os seus conteúdos decorre, principalmente, a dois níveis. Um no contexto das funções dos Coordenadores de Área Científica, pela análise das propostas dos conteúdos das unidades curriculares dos docentes da Área que coordenam, no início de cada semestre, outro, pela análise das unidades curriculares de todos os docentes de todas as Áreas Científicas do ciclo de estudos pelo Director do ciclo de estudos, também no início de cada semestre.

Estes procedimentos são permanentes no tempo, visto que, face às alterações introduzidas pelos docentes nos conteúdos das unidades curriculares, por força da evolução científica, técnica, institucional e sectorial do Turismo, novos reajustes se tornam imperativos.

Por outro lado, não deixam de ser recolhidas as opiniões dos estudantes que, constituindo o público-alvo dos conteúdos das unidades curriculares, também colaboram na identificação de eventuais situações de redundância.

6.2.3. Acções de divulgação dos objectivos das unidades curriculares entre os docentes e os estudantes.

A divulgação dos objectivos das unidades curriculares ocorre, entre os docentes, nas reuniões de coordenação, tanto de Área Científica, como de Direcção de Curso, bem como de contactos mais informais da comunidade docente.

As unidades curriculares, que contêm os objectivos, são objecto de divulgação na Plataforma SIGARRA, de acesso público, após aprovação pelo Director de Curso e pelo Conselho Técnico-Científico.

Essa divulgação também ocorre, pelos docentes perante os estudantes, na primeira sessão do semestre de cada unidade curricular.

6.3. Metodologias de Ensino/Aprendizagem

6.3.1. Adaptação das metodologias de ensino e das didácticas aos objectivos das unidades curriculares.

Os objectivos das unidades curriculares são definidos de forma que os estudantes progridam no conhecimento de cada disciplina para lhes permitir a inserção, progressão, domínio e actualização das matérias mais actuais avançadas pela comunidade científica. Inscrevendo-se o ciclo de estudos num domínio em permanente evolução, a actualização da legislação para o sector é observada, bem como as mudanças que rodeiam a actividade, ora em relação aos destinos turísticos, ora, em observância das mutações dos mercados, ao qual todos os actores têm de se adaptar, quer sejam do sector público, como do privado, as empresas turísticas e hoteleiras

As metodologias de ensino estruturam-se na exposição oral dos conteúdos, no envolvimento dos estudantes nas matérias científicas e técnicas, em acções de pesquisa, análise e síntese de informação, tanto para participação nas sessões, tanto na elaboração de trabalhos práticos, sempre apresentados ao grupo e defendidos perante este e o docente.

6.3.2. Verificação de que a média do tempo de estudo necessário corresponde ao estimado em ECTS.

O docente, quando prepara a sua ficha de unidade curricular, estima a média do tempo de trabalho do estudante em 160 horas assim distribuídas: 45 horas correspondentes a 15 sessões teórico-práticas; 10 horas de orientação tutorial; 5 horas para avaliação; 90 horas para trabalho autónomo do estudante, comportando trabalhos de grupo, trabalhos

individuais e estudo pessoal autónomo.

Considerando a eventual falibilidade do tempo de trabalho estimado pelo docente, na sua unidade curricular, o Director do ciclo de estudos promove a aplicação de questionários aos estudantes, com o objectivo de obter o número de horas dedicado à unidade curricular por cada um, na última sessão de cada semestre.

A análise dos resultados obtidos permite obter indicações relevantes, em relação ao tempo médio de trabalho percebido por cada estudante, que será objecto de correcção pelos docentes, em tarefas dedicadas aos estudantes, no próximo semestre lectivo de funcionamento de cada unidade curricular.

6.3.3. Formas de garantir que a avaliação da aprendizagem dos estudantes é feita em função dos objectivos da unidade curricular.

A elaboração das fichas de unidade curricular obedece à estrita observação da filosofia do ciclo de estudos, que privilegia as aprendizagens e as competências perante o conhecimento. Este será um ponto de partida para a formação do estudante, mas não o seu fulcro, entendendo-se que será uma necessidade sentida por ele no decurso de um percurso cíclico em que combina conhecimento, experiência, pesquisa de informação, análise, síntese de resultados e definição de estratégias,

As fichas de unidade curricular contêm um elemento fundamental para a validação do sistema, que é a avaliação, cujas componentes são: provas teóricas individuais, trabalhos escritos, apresentações orais, participação nas sessões de contacto e desempenho nas actividades práticas, seminários e conferências, prova inequívoca de que não só é observada a filosofia do ciclo de estudos como os objectivos de cada unidade curricular são respeitados, pois são definidos em função dos parâmetros de Bolonha.

6.3.4. Metodologias de ensino que facilitam a participação dos estudantes em actividades científicas.

Como foi referido anteriormente, cada unidade curricular comporta 160 horas de trabalho do estudante, distribuídas por sessões de contacto (15x3horas), sessões tutoriais (10x1 hora), avaliação (5 horas), trabalho individual, trabalho de grupo e estudo pessoal autónomo.

Como pode verificar-se, uma parte substancial do tempo de trabalho do estudante é dedicado a em trabalhos, individuais e em grupo, o que implica investigação, reflexão, definição de estratégias e apresentação e debate de resultados, na presença do docentes e dos estudantes, nas sessões, sem dúvida componentes da investigação científica.

Todavia, é na unidade curricular de Seminário que os estudantes melhor desenvolvem competências neste campo, visto que encerra uma metodologia e uma prática que decalca a elaboração de uma monografia.

Por outro lado os estudantes são estimulados a participar em Conferências, Seminários e outros eventos relativos ao Turismo, muitas dos quais promovidas pelo NIDISAG .

7. Resultados

7.1. Resultados Académicos

7.1.1. Eficiência formativa.

7.1.1. Eficiência formativa / Graduation efficiency

| | 2007/08 | 2008/09 | 2009/10 |
|--|---------|---------|---------|
| N.º diplomados / No. of graduates | 0 | 0 | 0 |
| N.º diplomados em N anos / No. of graduates in N years* | 0 | 0 | 0 |
| N.º diplomados em N+1 anos / No. of graduates in N+1 years | 0 | 0 | 0 |
| N.º diplomados em N+2 anos / No. of graduates in N+2 years | 0 | 0 | 0 |
| N.º diplomados em mais de N+2 anos / No. of graduates in more than N+2 years | 0 | 0 | 0 |

Perguntas 7.1.2. a 7.1.3.

7.1.2. Comparação do sucesso escolar nas diferentes áreas científicas e respectivas unidades curriculares.

No que respeita à avaliação contínua, regista-se que as percentagens de aprovações são as seguintes: Área Científica do Turismo (51,6%); Línguas Modernas (70,5%); Gestão (81,3%); Hotelaria (70,5%). As percentagens de sucesso estão acima dos 50%, em especial na Área da Gestão e na de Hotelaria, fruto da apetência dos estudantes pelas questões quantitativas, pois provêm do ensino secundário da área científico-natural e pela motivação da área do ciclo de estudos. As unidades curriculares com mais elevadas taxas de sucesso são: Introdução à Gestão (81,3%); Práticas Hoteleiras (87,5%) e Segurança e Higiene Alimentar (87,5%).

Na avaliação final aprovações por Área Científica são: Turismo (62,0%); Gestão (77,1%); Línguas Modernas (70,5%); 45,2%); Hotelaria (70,5%). Aqui, são as unidades curriculares de Espanhol I (81,8%), Segurança e Higiene Alimentar (79,8%) e Introdução à Gestão (77,1%) as que têm melhores resultados. A avaliação final contém notas de trabalhos práticos.

7.1.3. Forma como os resultados da monitorização do sucesso escolar são utilizados para a definição de acções de

melhoria do mesmo.

Os resultados são analisados pelo Director do ciclo de estudos e Coordenadores de Área Científica, no final de cada semestre, sendo objecto de reflexão participada com os docentes. Também o Conselho Técnico-Científico e o Conselho Pedagógico procedem à sua análise.

Reunidos os contributos dos Órgãos e dos intervenientes directos no ciclo de estudos, definem-se novos objectivos e estratégias de abordagem aos conteúdos programáticos, bem como metodologias de trabalho mais adequadas ao perfil dos estudantes, sem nunca perder a filosofia de formação alinhada por Bolonha.

Como os resultados alinhados pelo sucesso nem sempre são reféns dos conteúdos programáticos, dos objectivos, das estratégias e, até, dos docentes, consultam-se os estudantes em relação ao seu tempo de trabalho dedicado a cada unidade curricular. Sendo detectados tempos inferiores aos que devem ser alocados a trabalho do estudante, são estes contactados no sentido de investirem mais na sua formação

7.1.4. Empregabilidade.**7.1.4. Empregabilidade / Employability**

| | % |
|---|---|
| Percentagem de diplomados que obtiveram emprego em sectores de actividade relacionados com a área do ciclo de estudos / Percentage of graduates that obtained employment in areas of activity related with the study cycle area | 0 |
| Percentagem de diplomados que obtiveram emprego em outros sectores de actividade / Percentage of graduates that obtained employment in other areas of activity | 0 |
| Percentagem de diplomados que obtiveram emprego até um ano depois de concluído o ciclo de estudos / Percentage of graduates that obtained employment until one year after graduating | 0 |

7.2. Resultados das actividades científicas, tecnológicas e artísticas.**7.2.1. Centro(s) de Investigação na área do ciclo de estudos em que os docentes desenvolvem a sua actividade.**
7.2.1. Centro(s) de Investigação na área do ciclo de estudos em que os docentes desenvolvem a sua actividade. / Research Center(s) in the area of the study cycle in which the academic staff develops research activities.

| Centro de Investigação / Research Centre | Classificação (FCT) / Classification (FCT) | IES / Institution | Observações / Observations |
|--|--|--|--|
| Núcleo de Investigação do ISAG (NIDISAG) | Não submetido a classificação | Instituto Superior de Administração e Gestão | Criado em Novembro de 2008, com vocação para a investigação aplicada, existindo uma linha de investigação em Turismo e Hotelaria, entre outras. Os investigadores do NIDISAG integram centros de investigação reconhecidos pela FCT com base em parcerias de colaboração desenvolvidas |
| CEPESE – Centro de Estudos da População, Economia e Sociedade | | Universidade Lusófona | |
| EDGE - ESTUDOS DE GESTÃO - Centro de investigação, estudos e serviços | | Faculdade de Economia da Universidade do Porto | |
| C.I.T.C.E.M. (Centro de investigação Transdisciplinar «Cultura, Espaço e Memória | | Faculdade de Letras da Universidade do Porto | |

Pergunta 7.2.2. a 7.2.5**7.2.2. Número de publicações do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, nos últimos 3 anos e na área do ciclo de estudos.**

24

7.2.3. Impacto real das actividades científicas, tecnológicas e artísticas na valorização e no desenvolvimento económico.

Impacto de integração na Comissão Organizadora das Comemorações do Centenário do Turismo em Portugal, por convite do Centro de Estudos de Turismo – CESTUR: promover a reflexão colectiva sobre os marcos históricos do Turismo em Portugal, bem como relevar a importância do sector como actividade económica e cultural para a sociedade

Âmbito Geral:

Organização de ciclos de Seminários / Conferências de âmbito científico:

- Sensibilização dos alunos, docentes, empresas e a comunidade em geral para a investigação

- Criação de sinergias entre os participantes e Oradores destas actividades
- Geração de novas oportunidades de aquisição de conhecimento
- Desenvolvimento de vários projectos quer ao nível de investigação como empresarial

7.2.4. Integração das actividades científicas, tecnológicas e artísticas em projectos e/ou parcerias nacionais e internacionais.

Candidatura ao Concurso para Projectos de I&D em todos os Domínios Científicos – 2009 da Fundação da Ciência e Tecnologia (FCT), com o projecto “Oportunidades de Empreendedorismo na Eurorregião Galiza - Norte de Portugal” em parceria com o I. P. de Viana do Castelo e a U. de Santiago de Compostela.

Integração na Comissão Organizadora das Comemorações do Centenário do Turismo em Portugal, por convite do Centro de Estudos de Turismo – CESTUR

Projecto “EMPREDEMENTO NA EURORREXIÓN GALICIA-NORTE DE PORTUGAL: POTENCILIDADES DA MACRO-REXIÓN.” com o CSIC- MICIN- Gobierno de España, Universidade Autónoma (Madrid) e U. de Santiago de Compostela

Projecto “A COOPERACIÓN FORMAL E INFORMAL NA EURORREXIÓN GALICIA-NORTE DE PORTUGAL (1930-2010): FUNDAMENTOS, ESTRUTURAS E PERSPECTIVAS DE FUTURO” conjunto com a U. de Vigo, U. do Minho e Conselleria de Educación da Xunta de Galicia aprovado no Concurso “Programa Sectorial de Investigación aplicada PEME I+D e I+D

7.2.5. Utilização da monitorização das actividades científicas, tecnológicas e artísticas para a sua melhoria.

O ciclo de estudos beneficia dos impactos resultantes da investigação científica dos docentes em consequência da actualização do seu conhecimento e daquele que produzem. Isso tem reflexo nos conteúdos abordados e nas metodologias prosseguidas. Também a participação em conferências e noutros eventos científicos são relevantes para a mobilização de conhecimento em benefício do ciclo de estudos.

Neste contexto, as actividades promovidas pelo NIDISAG, são fundamentais

7.3. Outros Resultados

Perguntas 7.3.1 a 7.3.3

7.3.1. Actividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada.

Pós-Graduações em:

- Análise Estrutural do Turismo*
- Desenvolvimento Rural - Estratégias e Procedimentos*
- Informação Turística Especializada*
- Qualidade dos Serviços em Turismo*
- Turismo e Valorização do Património*
- Organização e Gestão de Eventos*
- CET em Gestão de Animação Turística*

Seminários / Conferências:

- “Intervir, Dinamizar e Competir como Técnico Superior de Turismo”- Dr. Victor Carvalho Marques;*
- “Reinventar o Local pelo Agro-Bio_Turismo” – Dra. Sofia Lobo;*
- “Formação e Realidade Empresarial em Turismo” Orador: Dr. Agostinho Peixoto*
- Seminário “Santa Maria da Feira: a Cultura como Marca” - Dr. Paulo Sérgio Pais*
- “Operacionalização dos standards de serviço em hotelaria: A cadeia Sheraton” - Ana Filipa Lima*
- “Gestão de Visitantes - Uma perspectiva sobre os museus em Portugal” - Marília Durão*
- Seminário “Aspectos práticos da metodologia da investigação científica” - Helena Nobre*
- Seminário “Innovative Competitiveness: Rethinking the International Business Model” - Kip Becker, PhD*

7.3.2. Contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica, e a acção cultural, desportiva e artística.

O conhecimento gerado pela investigação promovida pelos docentes do ciclo de estudos tem impactos no tecido económico regional, nomeadamente, pelo facto de alguns dos estudantes serem, também, empresários e profissionais de empresas turísticas e hoteleiras, que transportam para as suas actividades o conhecimento debatido nas sessões de contacto ou, ainda, em seminários e conferências que ocorrem na Instituição. Também nestas reuniões é normal a presença de representantes do tecido económico do sector, empresários e funcionários que, ao aprenderem informação, integram-na nas suas actividades

7.3.3. Adequação do conteúdo das informações divulgadas ao exterior sobre a instituição, o ciclo de estudos e o ensino ministrado.

Toda a informação relacionada com a instituição (história, órgãos de gestão, responsáveis científico-pedagógicas, serviços existentes, etc.), o ciclo de estudos em Gestão Hoteleira (nomeadamente, candidaturas e regulamento do ciclo) e o ensino ministrado (plano curricular, áreas científicas, ECTS atribuídos, etc.) está divulgada de forma rigorosa, realista e actualizada no sítio institucional do ISAG no endereço electrónico www.isag.pt, na plataforma informática SIGARRA e em documentação distribuída a todos os interessados.

Foi ainda criado um “Blog NIDISAG”, espaço online, onde se realizam as publicações do NIDISAG e se pode encontrar várias informações sobre as actividades promovidas, realizadas e produzidas pelo Núcleo de Investigação do ISAG.

7.3.4. Nível de internacionalização

7.3.4. Nível de internacionalização / Internationalisation level

| | % |
|--|---|
| Percentagem de alunos estrangeiros / Percentage of foreign students | 7 |
| Percentagem de alunos em programas internacionais / Percentage of students in international programs | 0 |
| Percentagem de docentes estrangeiros / Percentage of foreign academic staff | 0 |

8. Análise SWOT do ciclo de estudos

8.1. Missão e Objectivos

8.1.1. Pontos fortes

Ciclo de estudos estruturado no contexto dos objectivos de Bolonha
Plano de Estudos constituído por unidades curriculares dominadas pela Área Científica da hotelaria
Conteúdos programáticos das unidades curriculares definidos perspectivando área-chave da formação: científica, técnica e profissional
Práticas de docência e de formação orientadas para as competências e para a empregabilidade
Permanência prolongada dos docentes no ciclo de estudos sinónimo de estabilidade e identidade perante os seus objectivos
Perspectiva sistémica da formação em relação à reformulação dos objectivos, das práticas docentes, das inovações científicas, técnicas, das políticas, do tecido económico e das mutações do mercado.
Corpo docente constituído por elementos com competências académicas ao nível do doutoramento e do mestrado, combinando, alguns, competências técnicas e profissionais.
Acompanhamento e monitorização de todos os intervenientes no processo de ensino aprendizagem

8.1.2. Pontos fracos

Comunidade académica com algumas resistências na adopção das metodologias de Bolonha, o que atrasa a implementação dos objectivos de formação definidos para o ciclo de estudos.
Resistências que provocam alguma dificuldade na obtenção de um perfil de formação dos estudantes direccionado para a autonomia, para as competências, para a empregabilidade e para o auto-emprego

8.1.3. Oportunidades

Reconhecimento do modelo de formação desenvolvido no ISAG de parte do elevado número de estudantes que procuram o ciclo de estudos
Reconhecimento das competências dos estudantes licenciados pelo ISAG de parte das empresas onde desenvolvem a sua actividade profissional
Satisfação expressa pelas empresas de hotelaria relativamente aos estudantes estagiários do ISAG que, em grande parte, formalizam convites para contratos de trabalho.
Forte crescimento do sector do turismo e da hotelaria na Região Norte de Portugal

8.1.4. Constrangimentos

Conjuntura económica desfavorável na Região do Porto e do Norte de Portugal que começa a evidenciar algumas dificuldades de as empresas integrarem os licenciados nos seus quadros.
Nível de formação dos estudantes, à chegada ao ciclo de estudos, que evidenciam resistências em adoptarem as metodologias de Bolonha implementadas nas diversas unidades curriculares do ciclo de estudos
Estudantes que acedem ao ciclo de estudos demonstram elevados défices ao nível das atitudes, dos valores, do relacionamento interpessoal e da postura profissional, o que retarda a implementação dos objectivos do ciclo de estudos no que toca a estes aspectos

8.2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

8.2.1. Pontos fortes

A organização interna responsável pelo ciclo de estudos bem estruturada e todos os seus órgãos colaboram na prossecução dos seus objectivos.
Órgãos colaboram na definição das melhores soluções para o ciclo de estudos, identificam problemas e corrigem-nos.
Ambiente relacional favorável dos Órgãos com o Director do ciclo de estudos, com Coordenadores de Área Científica e docentes, permitindo a migração vertical e horizontal do debate sobre o ciclo de estudos e a implementação de estratégias de melhoria.
Todos os intervenientes no ciclo de estudos debatem e adoptam as melhores estratégias em reuniões.
Identificação das mais valias e dos constrangimentos do ciclo de estudos, relativos ao desempenho dos docentes e às expectativas dos estudantes, mediante a aplicação de questionários, cujos resultados são objecto de análise, reflexão e levam à correcção dos desvios encontrados.
Director do ciclo de estudos, verifica a organização e o sistema de qualidade do ciclo de estudos.

8.2.2. Pontos fracos

Capital humano que integra o ciclo de estudos, docentes e estudantes, bem como elementos dos diversos Órgãos indicados, ainda evidencia algumas dificuldades em reflectir em procedimentos e rotinas e na adopção dos mais eficazes em seu benefício.

Docentes do ciclo de estudos ainda insistem em metodologias de ensino muito centradas no trabalho do docente, deixando ao estudante um papel secundário na sua formação.

Modelo de avaliação de algumas unidades curriculares ainda muito enfatizado nas questões do saber, do conhecimento, subalternizando um carácter mais prático e experimental da formação, que favorece a aquisição de competências de parte dos estudantes.

Recomendações dirigidas aos docentes demoram a ser interiorizadas e objecto de mudança.

8.2.3. Oportunidades

Fácil percepção, a partir dos potenciais estudantes, das suas famílias, do tecido económico e dos organismos públicos, da estrutura organizacional da instituição e do ciclo de estudos, pela observação do site institucional

Níveis de satisfação dos licenciados do ciclo de estudos, cujos impactos na sua rede relacional e profissional, incluindo nas empresas e instituições onde desenvolvem a sua actividade profissional, são relevantes para o sucesso e imagem do ciclo de estudos

Reconhecimento de parte do tecido económico e institucional do nível organizacional e de formação associado ao ISAG e ao ciclo de estudos, o que não só motiva todos os profissionais nele envolvidos, como o afirma como marca de referência entre a concorrência

8.2.4. Constrangimentos

Preocupações recentes na evolução do processo organizativo do ISAG e do ciclo de estudos, especialmente na implementação plena dos objectivos de Bolonha, têm subalternizado a implementação e divulgação das estratégias de melhoria organizativa.

Reorganização interna do ciclo de estudos, no sentido da qualidade, tem diminuído a participação em conferências, seminários, workshops, prejudicando a promoção institucional e dificultado a percepção do trabalho desenvolvido por agentes concorrentes e pelo sector empresarial do turismo e da hotelaria.

8.3. Recursos materiais e parcerias

8.3.1. Pontos fortes

Instalações localizadas num espaço urbano de elevado estatuto

Salas de aula em número adequado às turmas existentes, com boa iluminação, climatização e comodidade

Salas de aula dotadas com quadros, projectores multimédia, computadores e com recursos dedicados a aulas práticas

Salas de Informática com computadores com acesso à Internet, para uso dos estudantes e dos docentes

Rede wireless em todo o edifício

Auditório para sessões, conferências, seminários ou outras actividades

Biblioteca equipada com bibliografia dirigida ao ciclo de estudos e com computadores para uso dos estudantes e dos docentes

Secretaria com dimensões amplas e espaço organizado no tipo open space

Equipamentos e software específico como televisores, vídeos, computadores, máquinas fotográficas

Existência de parcerias com instituições de ensino superior e associações/centros de investigação europeus com associações empresariais do sector do turismo e da hotelaria

8.3.2. Pontos fracos

Dificuldade para capitalizar a excelente localização geográfica onde estão situadas as suas instalações

Fraco aproveitamento dos recursos bibliográficos disponíveis em bibliotecas de instituições de ensino superior e de organismos públicos vizinhos.

Biblioteca com algumas necessidades de bibliografia na área do ciclo de estudos

Necessidade de aprofundar e diversificar parcerias com instituições de ensino superior e respectivos centros de investigação, tanto no espaço nacional como no europeu

8.3.3. Oportunidades

Situação privilegiada na cidade do Porto e numa área de forte implantação de instituições públicas de ensino superior

Facilidade de utilização de bibliotecas dessas instituições pelos estudantes do ciclo de estudos

Elevado número de empresas de hotelaria e restauração, na cidade do Porto, o que constitui um excelente laboratório de formação

8.3.4. Constrangimentos

Rede pública de ensino superior vizinho com equipamentos de nível superior, cuja comparabilidade constrange os utilizados pelos estudantes do ciclo de estudos

Cantinas académicas da rede pública de ensino superior vizinha que inferioriza a oferta da instituição onde se integra o ciclo de estudos.

Deficiente capacidade de investimento em recursos bibliográficos.

Pouca notoriedade institucional e científica dificulta a celebração de protocolos e parcerias

8.4 Pessoal docente e não docente

8.4.1. Pontos fortes

Corpo docente estável no ciclo de estudos, tanto nas componentes científica e sociocultural como na técnica o que é sinónimo de qualidade
Corpo docente dotado de habilitações ao nível do doutoramento e do mestrado, alguns dos quais doutorandos, alguns com condições de aceder ao título de especialista
Docentes da componente técnica desenvolvem actividade profissional na área em que leccionam
Pessoal não docente de apoio ao ciclo de estudos bem integrado na instituição e nos seus conteúdos funcionais.
Pessoal não docente actua numa postura de ponte entre os docentes e os estudantes
Plena disponibilidade de docentes e não docentes para detectarem e juntar esforços no sentido de obterem as melhores condições de funcionamento do ciclo de estudos e no apoio aos estudantes
Existência de pessoal não docente com formação superior, o que lhe confere grande integração na especificidade das suas tarefas e uma percepção mais adequada no que respeita às solicitações de docentes e de estudantes

8.4.2. Pontos fracos

Corpo docente intervir com maior ênfase nas actividades da instituição e do ciclo de estudos para além das lectivas
Menor sensibilidade de alguns docentes na necessidade de desenvolverem trabalho de investigação científica e aplicada, de modo a que tal resulte em benefício do processo de formação e dos estudantes
Deficiente relacionamento do pessoal docente com eventos científicos, institucionais e técnico-profissionais, o que não resulta em benefício da comunidade escolar
Défice de motivação e de intervenção do pessoal docente no domínio dos processos pedagógicos
Dificuldade na definição de rotinas administrativas e técnicas para o pessoal não docente, de modo a que conheça bem o edifício legal que rege a Instituição, incluindo docentes e estudantes do ciclo de estudos.
Definição de estratégias que permitam ao pessoal não docente deter competências transversais em relação ao conteúdo funcional de cada um dos seus elementos, prevenindo lacunas provenientes de ausências

8.4.3. Oportunidades

Desafios decorrentes da aplicação do Processo de Bolonha na Instituição e no ciclo de estudos concorre para uma motivação acrescida do corpo docente, tanto nas práticas lectivas como na sua auto formação.
Motivação acrescida do corpo docente motivados pelo envolvimento de toda a comunidade nos processos globais da Instituição e nos do ciclo de estudos
Esforços da Instituição para integrar programas de internacionalização que conduzam a possibilidades de mobilidade para docentes e estudantes
Motivação da Instituição para promover sistemas de qualidade na globalidade dos seus serviços, depositando grandes expectativas na melhoria da organização e no desempenho do seu pessoal não docente.

8.4.4. Constrangimentos

Dificuldade de a Instituição integrar no ciclo de estudos docentes com nível académico de doutoramento como forma de garantir melhorias de qualidade ao processo ensino aprendizagem
Persistência de docentes que não integra o quadro da instituição, em tempo integral, dividindo-se entre actividades docentes e profissionais
Carência de um número conveniente de acções de formação dirigidas ao pessoal não docente de modo a que evolua conjuntamente com as alterações provenientes do exterior, nomeadamente, no domínio legislativo.
Possibilidade de o envolvimento do pessoal docente e não docente, nas tarefas que lhes estão atribuídas, prejudicado por alguma rigidez do sistema retributivo

8.5. Estudantes

8.5.1. Pontos fortes

Muito satisfeitos e motivados com a área de estudos que escolheram
Elevado número de estudantes-trabalhadores, alguns dos quais enquadrados profissionalmente no sector do turismo e da hotelaria.
Depositam grandes expectativas no seu futuro profissional após a conclusão do ciclo de estudos
Elevada disponibilidade para avaliarem o ciclo de estudos e a instituição, participando na definição de estratégias de melhoria da qualidade, nomeadamente através da resposta a questionários.
Elevada participação em actividades extra-curriculares, sendo até responsáveis pela sua dinamização
Forte identidade com a Instituição, que se prolonga durante a sua vida profissional
Elevada apetência por programas de mobilidade, nomeadamente em relação ao programa Erasmus e a estágios curriculares.

8.5.2. Pontos fracos

Défices de preparação à entrada no ciclo de estudos
Progressão no ciclo de estudos dificultada por um desempenho que tarda em favorecer o sucesso
Dificuldades em integrarem os princípios de ensino aprendizagem de acordo com o processo de Bolonha
Tardam em compreender a perspectiva profissionalizante do ciclo de estudos

8.5.3. Oportunidades

Questionários dirigidos aos estudantes ajudam-nos a compreender os objectivos do ciclo de estudos e a envolverem-se no processo ensino aprendizagem

Metodologias de formação de acordo com os princípios de Bolonha contribuem para a alteração de hábitos inadequados

Conferências, seminários e visitas de estudo enriquecem as experiências dos estudantes e abrem-lhes perspectivas académicas e profissionais.

8.5.4. Constrangimentos

Fraca participação nas actividades de formação e extracurriculares de parte de alguns estudantes

Origem social dos estudantes perturba o seu envolvimento nas actividades de formação, atrasando a sua evolução no ciclo de estudos e a sua integração profissional.

Fracas competências no domínio das línguas estrangeiras, e do inglês, em particular, prejudica a integração em comunidades que se expressam privilegiadamente nesta última.

8.6. Processos

8.6.1. Pontos fortes

Elevada motivação para encontrar de soluções para resolver os problemas, mediante a aplicação de processos

Empenho em que a maioria dos processos sejam focalizados nos estudantes

Determinação no rigor no cumprimento das normas/procedimentos e nos objectivos do ciclo de estudos, nomeadamente na determinação do tempo de trabalho dos estudantes por unidade curricular

Consciência de que os clientes estão bem identificados e de que as suas expectativas são satisfeitas, com recurso a consultas mediante questionários

Forte motivação para a melhoria contínua e que a utilização dos dados recolhidos são determinantes para melhoria dos processos

Preocupação na aposta na melhoria do desempenho dos intervenientes no processo ensino aprendizagem e do pessoal não docente para melhorar os processos

8.6.2. Pontos fracos

Processos em identificação e em estruturação, e existência de algum atraso na sua implementação, nomeadamente, do sistema de qualidade.

Alguns sistemas de informação em fase preliminar de adequação, nomeadamente da plataforma informática SIGARRA

Recursos humanos com alguma resistência à harmonização de procedimentos

Mapas de processos e de conteúdos funcionais de cada colaborador em fase de definição

Carências a nível do conhecimento dos actuais e antigos estudantes.

8.6.3. Oportunidades

Implementação de um Processo de reorganização dos serviços da Instituição

Adopção do sistema de qualidade, em todos os departamentos da Instituição, que for indicado pela empresa contratada para esse efeito

8.6.4. Constrangimentos

Presença de alguma burocracia e dificuldade em aceitar a mudança de parte de alguns colaboradores da Instituição, docentes e não docentes.

8.7. Resultados

8.7.1. Pontos fortes

Ciclo de estudos de valia reconhecida entre agentes do sector do turismo e da hotelaria e de um modo geral entre o tecido empresarial da Região

Elevado número de ex-licenciados, no ciclo de estudos em Turismo, profissionalmente bem colocados, constituindo excelentes promotores do ciclo de estudos e da Instituição

Excelente localização num dos pólos universitários da cidade

Qualidade da formação em função dos processos prosseguidos pelo corpo docente e da sua qualificação académica e profissional

Corpo docente afecto ao ciclo de estudos estável e envolvido em actividades de investigação ou exercendo actividade profissional em empresas do sector

8.7.2. Pontos fracos

Parco investimento em acções de marketing, no mercado, em particular junto de estudantes do ensino secundário

Características do ciclo de estudos pouco percebidas em termos de diferenciação

Localização de outras instituições com ciclos de estudos semelhantes noutras pólos universitários da cidade

Ciclo de estudos inserido numa pequena instituição com uma oferta de formação pouco variada

8.7.3. Oportunidades

Potenciação do mercado através das auto-estradas de informação

Apostar em ciclos de estudos especializados e qualificados em grau académico pela identificação de necessidades específicas de certos nichos

Diversificar as ofertas de formação, incluindo mestrados e cursos de pós-graduação especializadas e de curta duração
Promoção de parcerias e alianças com instituições de ensino superior nacionais e internacionais, bem como entidades do sector público e privado

Aposta num sistema de qualidade institucional que crie diferenciação no mercado e entre instituições e ciclos de estudos concorrentes

Carácter privado da empresa onde se insere o ciclo de estudos e a sua disponibilidade para concretizar acções criativas e inovadoras.

8.7.4. Constrangimentos

Mercado a ser invadido por instituições e ciclos de estudos na mesma área de formação

Concorrência movida por ciclos de estudos inseridos na rede pública de ensino superior com preços mais competitivos

Perigo de o mercado associar qualidade à rede pública de ensino superior o que, reconhecidamente, não é um dado adquirido.

Elevado investimento da concorrência em acções promocionais e no acesso a diferentes canais de comunicação e distribuição

9. Proposta de acções de melhoria

9.1. Missão e objectivos

9.1.1. Debilidades

Comunidade académica, docentes e estudantes, estes em especial, denotam alguma demora em interiorizar as metodologias de trabalho perfiladas pelo Processo de Bolonha, o que frustra um modelo de formação centrado nas competências.

Corpo docente ainda apresenta um défice de habilitações ao nível de doutoramento e de especialista

9.1.2. Proposta de melhoria

Desenvolvimento de acções de formação que conduzam o corpo docente a desenvolver uma prática docente adequada àquelas metodologias que privilegiem as competências e que elas tenham efeitos no desempenho futuro dos estudantes e no seu perfil de formação.

Incentivar os docentes a progredirem nas habilitações académicas e a apresentarem resultados dessa progressão em termos de investigação científica, a qual terá reflexos positivos nas suas competências na abordagem dos conteúdos programáticos das respectivas unidades curriculares, introduzindo conhecimento e actualização.

Incentivar os docentes a intervir junto do tecido económico e institucional do sector do Turismo e da hotelaria, cultivando a permeabilidade de conhecimentos e de práticas.

9.1.3. Tempo de implementação da medida

Três anos lectivos

9.1.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Alta

9.1.5. Indicador de implementação

Reconhecimento, de parte dos actores envolvidos, da adopção dos novos paradigmas de trabalho, o que será identificado a partir dos resultados dos questionários distribuídos aos estudantes, bem como das indicações provenientes das empresas onde estagiam ou se integram profissionalmente.

Observação dos índices de empregabilidade manifestados em questionários dirigidos aos licenciados do ciclo de estudos.

Observação do número de intervenções dos docentes do ciclo de estudos em reuniões científicas, bem como de publicações neste contexto ou no da investigação aplicada.

9.2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade.

9.2.1. Debilidades

Rotinas e procedimentos institucionais prejudicados por dificuldades relacionais e comunicacionais entre elementos que integram sectores e serviços da instituição.

Parte dos docentes do ciclo de estudos demora em adoptar um modelo de formação que centre a actividade no estudante, privilegiando as competências em vez do saber, o que deverá ser repercutido nas sessões de contacto e na diversificação dos componentes da avaliação.

Actividade de formação ainda muito dependente do espaço sala de aula, não enfatizando a valia formativa de conferências, seminários, visitas de estudo, em valências muito mais técnicas e profissionais que científicas.

9.2.2. Proposta de melhoria

Promoção de reflexões e debates protagonizados pelos elementos com maior responsabilidade no ciclo de estudos e na Instituição, na sequência das orientações provenientes do trabalho a realizar por uma empresa de implementação de sistemas de qualidade.

Medidas correctoras, a introduzir, pelo Director do ciclo de estudos, conjuntamente, com o Conselho Técnico-Científico e com o Conselho Pedagógico, sensibilizando os principais actores do processo ensino aprendizagem para encetarem atitudes de mudança.

Implementação de medidas, incluindo a introdução de mecanismos no sistema de avaliação, que privilegiem a sua diversificação, enfatizando num modelo que favoreça as questões práticas e de forte ligação ao tecido empresarial

9.2.3. Tempo de implementação da medida

Três anos

9.2.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Alta

9.2.5. Indicador de implementação

Questionários dirigidos à população que integra a Instituição relativos a estas problemáticas, interpretação reflexiva dos resultados e introdução de medidas correctoras, consequência da implementação do sistema de qualidade.

Acompanhamento dos estudantes após a conclusão dos seus estudos, através de questionários que permitam avaliar o seu nível de satisfação em relação ao ciclo de estudos, bem como seguir o seu percurso profissional.

Verificar, através de questionários, dirigidos às entidades e empresas onde os licenciados do ciclo de estudos estão integrados profissionalmente, se as competências que reúnem correspondem às suas expectativas, a fim de serem modelados metodologias de formação mais adequadas.

9.3 Recursos materiais e parcerias

9.3.1. Debilidades

Reduzida bibliografia disponível na biblioteca na área de formação do ciclo de estudos, nomeadamente revistas científicas e técnicas.

Fraca informação relativa ao potencial do acervo bibliográfico de bibliotecas de serviços públicos sedeados nas imediações da Instituição, com muito elevado para apoio de conteúdos de unidades curriculares, tanto da componente científica como da técnica.

Ainda, reduzido número de parcerias com instituições de ensino superior, nacionais e internacionais, bem como organismos públicos, associações empresariais, associações profissionais e, mesmo, sindicatos.

9.3.2. Proposta de melhoria

Investimento na aquisição de material bibliográfico, em especial livros técnicos e revistas científicas

Celebração de acordos/parcerias com organismos públicos, organizações privadas, empresas, associações profissionais, sindicatos, etc., inserindo a Instituição e o ciclo de estudos em redes das mais diversas valências que aportem benefícios para toda a comunidade do ciclo de estudos e da Instituição.

Celebração de protocolos com entidades públicas e privadas que possibilitem a utilização de equipamentos e espaços para actividades do ciclo de estudos, que favoreça o desempenho de docentes e estudantes

9.3.3. Tempo de implementação da medida

Dois anos

9.3.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Alta

9.3.5. Indicador de implementação

Número de livros adquiridos e de revistas assinadas no período indicado. Número de acordos, parcerias e protocolos celebrados no período indicado, bem como a indicação das acções conjuntas, ou individuais, realizadas.

9.4. Pessoal docente e não docente

9.4.1. Debilidades

Ainda pouco envolvimento do pessoal docente nas actividades institucionais e do ciclo de estudos, na actividade de investigação, na participação em eventos científicos e técnicos em representação da instituição.

Progresso lento do pessoal docente em interiorizar as metodologias de ensino aprendizagem mais centradas no estudante.

Elevado número de docentes ainda não dedicados a tempo integral ao ciclo de estudos, desenvolvendo uma relação pouco integrada com o ciclo de estudos e com a própria Instituição.

Pessoal não docente muito centrado nas suas funções e com lacunas de conhecimento transversal do conteúdo funcional dos restantes funcionários e dos objectivos do ciclo de estudos e da Instituição.

A política remuneratória da Instituição, a difícil percepção da existência de carreiras profissionais, prejudica um maior envolvimento do pessoal docente e não docente na sua actividade profissional.

9.4.2. Proposta de melhoria

Contratação de uma empresa para a implementação de um Sistema de Garantia da Qualidade segundo a IWA2, para a obtenção da certificação ISSO 9001:2008, depositando elevadas expectativas na resolução das debilidades assinaladas. O Director do ciclo de estudos dedicará particular atenção à organização das fichas de unidade curricular, em especial às metodologias de ensino aprendizagem e à proposta de avaliação, de modo a que os docentes adoptem um paradigma adequado aos objectivos de Bolonha.

As iniciativas promovidas pelo NIDISAG (Núcleo de Investigação do ISAG), no sentido de envolver docentes e estudantes nas actividades de investigação científica e de investigação aplicada produzirão efeitos na comunidade académica e no relacionamento desta com os diversos actores com que contactarão.

Questionário aplicado a estudantes, relativos ao seu nível de satisfação em relação aos docentes, não docentes e serviços da Instituição, através da plataforma informática SIGARRA.

9.4.3. Tempo de implementação da medida

2 anos

9.4.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Alta

9.4.5. Indicador de implementação

Resultados da actividade científica desenvolvida pelos docentes, e estudantes, plasmada, na quantidade de artigos, comunicações, conferências, entre outras actividades que serão quantificadas.

Resultados que vierem a ser apurados pela implementação do Sistema de Garantia da Qualidade segundo a IWA2, para a obtenção da certificação ISSO 9001:2008.

Resultados dos questionários aplicados aos estudantes.

9.5. Estudantes

9.5.1. Debilidades

Déficé de preparação à entrada no ciclo de estudos prejudica o seu aproveitamento e a metodologia do processo ensino aprendizagem segundo o paradigma de Bolonha.

Estudantes que ingressam no ciclo de estudos apresentam dificuldades de concentração e compreensão da informação oral e escrita, têm um conhecimento cultural rudimentar e evidentes insuficiências nos domínios da expressão escrita e da matemática.

Como consequência, a sua motivação e empenho para apreenderem os conteúdos e resolverem situações novas é reduzida, o que prejudica a sua evolução no ciclo de estudos, os resultados que obtêm nas unidades curriculares e as competências no final da formação

Só nos últimos semestres do ciclo de estudos evidenciam melhorias notáveis em relação a estes aspectos, muito por causa da percepção de que vão encontrar um ambiente difícil ao ingressarem no mercado de trabalho.

Despertam da letargia com o aproximar do Estágio Curricular.

9.5.2. Proposta de melhoria

Ação conjunta dos docentes, incluindo Coordenadores de Área Científica e Director do ciclo de estudos, tendente à mobilização dos estudantes a se empenharem mais na sua formação.

Propostas, de parte dos docentes, que estimulem a leitura, a expressão escrita, o domínio de línguas estrangeiras e do cálculo matemático.

Promoção de reuniões do Director do ciclo de estudos com os estudantes, individualmente e em grupo (acções de tutorado)

Realização de seminários, com a presença de profissionais do sector, privilegiando o tema da empregabilidade

9.5.3. Tempo de implementação da medida

2 Anos

9.5.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Alta

9.5.5. Indicador de implementação

Resultados quantitativos de aproveitamento.

Relatórios de docentes evidenciando a evolução dos estudantes depois de aplicadas a medidas sinalizadas.

Resultados dos questionários aplicados aos estudantes durante a sua frequência do ciclo de estudos

Questionários aos licenciados do ciclo de estudos relativos à empregabilidade e à destreza na procura de emprego espontânea

9.6. Processos

9.6.1. Debilidades

Procedimentos técnicos e rotinas administrativas pouco flexíveis e conteúdos funcionais com necessidade de melhor definição.

Implementação da plataforma informática SIGARRA perspectiva nítidos benefícios ao nível da operacionalização dos processos, da divulgação da informação relativa a unidades curriculares e programação das sessões de contacto, comunicação entre docentes e estudantes, conhecimento da classificações pelos estudantes e pelos serviços. Contudo, ainda apresenta insuficiências técnicas e de operacionalização, algumas inerentes a alguns dos utilizadores que ainda não dominarem as funcionalidades da plataforma.

Deficiências relativas à recolha de dados de actuais e, no futuro, antigos estudantes, particularmente, estes, o que permitiria obter resultados estatísticos sobre a eficácia do ciclo de estudos em termos de empregabilidade e do seu posicionamento no mercado de emprego.

9.6.2. Proposta de melhoria

Decorre um processo de implementação de um sistema de qualidade na Instituição com influência directa na organização do ciclo de estudos e do ambiente organizativo institucional, que também o influencia.

Acções de formação dirigidas a docentes, não docentes e a estudantes, de modo a desenvolverem competências para utilizarem todas as potencialidades da plataforma informática SIGARRA.

Cometer ao pessoal não docente, técnico e administrativo, funções que permitam promover o acompanhamento dos estudantes do ciclo de estudos que o concluem.

Estratégias que melhorem a troca de informação entre antigos estudantes e entre estes e os actuais, constituindo-se em rede administrada e promovida pela Instituição

9.6.3. Tempo de implementação da medida

1 Ano

9.6.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)

Alta

9.6.5. Indicador de implementação

Conclusões da avaliação da Instituição no contexto de implementação do sistema de qualidade na Instituição.

Avaliação, mediante questionários, das competências dos docentes, não docentes e estudantes na utilização da plataforma informática SIGARRA.

Resultados, mediante a aplicação de questionários, dos processos de acompanhamento dos estudantes do ciclo de estudos que o concluírem, especialmente, em relação ao seu percurso profissional e académico.

Número de estudantes integrados em rede por ano lectivo.

9.7. Resultados

9.7.1. Debilidades

Défice de notoriedade do ciclo de estudos junto dos estudantes do ensino secundário e de instituições de ensino superior da região, o que prejudica o seu estatuto e diferenciação.

A Instituição, por ser privada, sofre os efeitos do estigma associado ao estatuto que detém, o que não permite reflectir a qualidade da formação que ministra e dos estudantes que forma.

Os resultados do ciclo de estudos podem, e devem, ser ilustrados pelas competências que detêm os seus licenciados e a sua situação profissional. Em consequência da ausência de indicadores fiáveis, o que se espera resolvido, em breve, será possível afirmar que os estudantes que concluírem o ciclo de estudos acedem ao mercado de trabalho e ascendem a lugares de responsabilidade e de destaque nas empresas em que trabalham.

O ciclo de estudos apresenta um défice de notoriedade pelo facto de não estar integrado numa escola de turismo ou, pelo menos, do facto de na marca da instituição a ele não existir qualquer referência.

9.7.2. Proposta de melhoria

Acções de marketing para afirmação da Marca ISAG, relativamente ao Turismo, entre agentes do ensino secundário, superior e no tecido empresarial e social.

Intervenção de docentes e estudantes em eventos científicos e técnicos, sob a coordenação do NIDISAG (Núcleo de Investigação do ISAG).

Promover eventos, conferências, seminários, onde possam intervir estudantes, para reflectirem sobre a sua formação, actividade profissional e prospectarem sobre o futuro do turismo e da hotelaria e das diversas actividades que associa, nas conjunturas económicas futuras. Dessas acções resultariam dinâmicas de notoriedade, e de conhecimento, em favor do prestígio do ciclo de estudos.

9.7.3. Tempo de implementação da medida

3 Anos

9.7.4. Prioridade (Alta, Média, Baixa)*Alta***9.7.5. Indicador de implementação**

*Quantificação das iniciativas promovidas e relatórios relativos ao teor das participações dos diversos intervenientes.
Quantificação das participações em conferências, produção científica, intervenções junto do sector público e do privado.*

Resultados da aplicação de questionários ao tecido empresarial e institucional do turismo no sentido de apurar a imagem do ciclo de estudos.