

ACEF/1718/0105752 — Guião para a auto-avaliação

I. Evolução do ciclo de estudos desde a avaliação anterior

1. Decisão de acreditação na avaliação anterior.

1.1. Referência do anterior processo de avaliação.

ACEF/1112/05752

1.2. Decisão do Conselho de Administração.

Acreditar com condições

1.3. Data da decisão.

2014-02-17

2. Síntese de medidas de melhoria do ciclo de estudos desde a avaliação anterior, designadamente na sequência de condições fixadas pelo CA e de recomendações da CAE.

2. Síntese de medidas de melhoria do ciclo de estudos desde a avaliação anterior, designadamente na sequência de condições fixadas pelo CA e de recomendações da CAE (PDF, máx. 200kB).

[2._síntese de melhorias gah \(1\).compressed.pdf](#)

3. Alterações relativas à estrutura curricular e/ou ao plano de estudos (alterações não incluídas no ponto 2).

3.1. A estrutura curricular foi alterada desde a submissão do guião na avaliação anterior.

Não

3.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma explicação e fundamentação das alterações efetuadas.

N/A

3.2. O plano de estudos foi alterado desde a submissão do guião na avaliação anterior.

Não

3.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma explicação e fundamentação das alterações efetuadas.

N/A

4. Alterações relativas a instalações, parcerias e estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem (alterações não incluídas no ponto 2)

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

Sim

4.1.1. Em caso afirmativo, apresentar uma breve explicação e fundamentação das alterações efetuadas.

A ESHT está a investir no melhoramento do ambiente ensino/aprendizagem e numa melhor e mais sustentada preparação para o mercado trabalho, numa ótica de competência, tendo dotando o seu edificado de novas infraestruturas, com um investimento global substancial. A primeira fase permitiu criar 3 novas salas de aula (duas no total de 107m² e uma de 38m²), bem como um novo laboratório de alojamento. A segunda fase da intervenção, no início de 2018, resultará em mais laboratórios de cozinha e restauração (microbiologia alimentar (46m²); laboratório de físico-química dos alimentos (68m²); cozinha central (79 m²) e cozinhas individuais (96m²); secção de pastelaria (107m²); sala de análise sensorial (49 m²); e restaurante com capacidade para 50 pessoas). Prevê-se também a atualização, em 2018, dos equipamentos de cozinha, (fornos, fogões, equipamentos de frio) e da palamenta. Também a criação da unidade de extensão Porto School Hotel (<https://www.psh.ipp.pt/>), sediada no Douro Royal Valley Hotel & SPA (Riba Douro) representa uma melhoria nos equipamentos e espaços de aprendizagem pelas oportunidades de aprendizagem experiencial and on-the-job que representam.

A Escola está em processo de atualização do seu parque informático e de renovação de licenças de software. Foi instalado em final 2017 software específico ICGsoftware gratuitamente, resultado da parceria com a ICG.

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

Sim

4.2.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas.

Estenderam-se as parcerias para incluir IES internacionais e nacionais para mobilidade, cooperação e oferta conjunta de formação: Universidades de Woosong (KR); Vigo (SP); Adiyaman, Cag e Mustafa Kemal (TR); Artesis Plantijn (BE); Bialystok U. of Technology e Vistula (PL); Haaga-Héla U. of Applied Sciences (FI); Juraj Dobrota U. of Pula (HR); Biznesa Ausgtskola Turība (LV); Babes-Bolyai (RO) e Siauliai Valstybine College (LT); ESHT, IPG, UTAD, FCNAUP (Mest. Gastronomia e Nutrição) e IPCB (Pós-grad. GUTER).

Organizações públicas e privadas do setor para cooperar em áreas técnicas e científicas: RIPTUR, ADHP, AHRESP, Turismo de Portugal IP, Turismo do Porto e Norte de Portugal, Confrarias Gastronómicas (inovação alimentar e divulgação), Ass. Empresarial da Póvoa de Varzim; Meliá Braga; Grupos Pestana; A62; JASE; Trivalor (consultadoria), Sheraton Porto – Grupo Starwood; Grupo Axis, BNI Winner (Póvoa de Varzim) e BNI Conde (Vila do Conde); Yämmi (testes de performance), ICGsoftware.

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

Sim

4.3.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas.

Foi criada, no período em avaliação, a unidade de extensão - Porto School Hotel - hoje pertencente à ESHT (desde início de 2017) e integrada no Douro Valley Hotel & SPA, cujas infraestruturas, nomeadamente os equipamentos hoteleiro e de cozinha, de SPA, salas de formação e de reunião, constituem mais-valias para o ambiente de ensino-aprendizagem e proporcionam oportunidades de formação on-the-job.

Foram feitos melhoramentos a salas de aula, auditório e áreas lúdicas e de apoio aos estudantes. Manteve-se a política de atualização do acervo bibliográfico.

A contratação, em 1 de setembro 2017, de uma nova colaboradora veio melhorar o funcionamento do curso, em concreto no respeitante às UC de Práticas Hoteleiras, pelo apoio técnico que dá a docentes e discentes e pelas atribuições de controlo custos e de gestão de compras, de equipamentos, etc. conforme o articulado no procedimento concursal comum, Aviso nº5470/2017, publicado em Diário da República, 2ª série, Nº59 de 17 de maio.

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

Sim

4.4.1. Em caso afirmativo, apresentar uma síntese das alterações ocorridas.

Aumentaram o número de protocolos com organizações receptoras de estágio nacionais e internacionais, de que são exemplo

Em Espanha: Four Points; Grupo Iberostar; Pullman; le Méridien; Grupo H10; Ritz Carlton;

No Reino Unido: Crief Hydro;

Em Itália: Seasons Hotel Firenze;

Em França: Hôtel Astor Saint Honoré Paris;

na Bélgica: Thon Stanhope Hotel S.A., Everland Management & Co,

No Golfo Pérsico: St Regis Doha; JA Jebel Ali Golf Resort

Em Portugal: Herdade dos Salgados; Grupo Pestana, Grupo Vila Galé, Amorim Turismo;

A reputação do Curso aliada ao bom desempenho dos estagiários, têm trazido, à Escola, as organizações que, procurando captar estagiários, promovem, nas nossas instalações, as suas ações de divulgação. São exemplos:

Mélia Internacional

Grupo Barceló

Grupo Sagardi (Barcelone)

Ales Consulting Internacional

Grupo Playasol Ibiza Hoteles

Grupo Unlock Boutique Hotels

Nau Hotels & Resorts

Placement International Switzerland

1. Caracterização do ciclo de estudos.

1.1 Instituição de ensino superior / Entidade instituidora.

Instituto Politécnico Do Porto

1.1.a. Outras Instituições de ensino superior / Entidades instituidoras.

1.2. Unidade(s) orgânica(s) (faculdade, escola, instituto, etc.).

Escola Superior de Hotelaria e Turismo (IPPorto)

1.3. Ciclo de estudos.*Gestão e Administração Hoteleira***1.4. Grau.***Licenciado***1.5. Publicação do plano de estudos em Diário da República (PDF, máx. 500kB).**[1.5._Despacho nº 4139_2008 - Planoestudos GAH.pdf](#)**1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos.***Hotelaria e Restauração***1.7.1. Classificação da área principal do ciclo de estudos (3 dígitos), de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF).***811***1.7.2. Classificação da área secundária do ciclo de estudos (3 dígitos), de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.***345***1.7.3. Classificação de outra área secundária do ciclo de estudos (3 dígitos), de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de Março (CNAEF), se aplicável.***<sem resposta>***1.8. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau.***180***1.9. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 DL-74/2006, de 26 de março, de acordo com a redação do DL-63/2001, de 13 de setembro).***3 Anos/6 Semestres***1.10. Número máximo de admissões.***45***1.10.1. Número máximo de admissões pretendido (se diferente do número anterior) e respetiva justificação.***N/A***1.11. Condições específicas de ingresso.***N/A***1.12. Regime de funcionamento.***Diurno***1.12.1. Se outro, especifique:***N/A***1.13. Local onde o ciclo de estudos será ministrado:***Escola Superior de Hotelaria e Turismo**Rua D. Sancho I, n.º 981 4480-876**Vila do Conde Portugal**T. +351 252 291 700**E-mail. geral@esht.ipp.pt***1.14. Regulamento de creditação de formação e experiência profissional (PDF, máx. 500kB).**[1.14._Despacho 11405_2017 Reg Rec Credit-Certif Compet - NOVO.pdf](#)**1.15. Observações.***N/A***2. Estrutura Curricular**

2.1. Percursos alternativos, como ramos, variantes, áreas de especialização de mestrado ou especialidades de doutoramento, em que o ciclo de estudos se estrutura (se aplicável)

2.1. 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 programme (if applicable)

Opções/Ramos/... (se aplicável):

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

<sem resposta>

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

2.2. Estrutura Curricular - N/A

2.2.1. Ramo, opção, perfil, maior/menor, ou outra (se aplicável).

N/A

2.2.2. Áreas científicas e créditos necessários à 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 Mínimos Optativos / Minimum Optional ECTS*
Ciências Empresariais / Business Sciences	CE/BS	20	0
Ciências Sociais e do Comportamento / Social and Behavioural Sciences	CS/SBS	12	0
Direito / Law	D / L	4	0
Estágio / Workplacement	EProj / WkP	30	0
Engenharia e Técnica / Engineering & Technique	ET / ET	3	0
Humanidades / Humanities	Hum	28	0
Informática / Computer Sciences	Inf / CS	8	0
Matemática/Estatística / Maths & Statistics	ME / MS	7	0
Hotelaria e Restauração / Hospitality and Catering	HR / HC	64	0
Higiene e Segurança / Health & Safety	SS / H&S	4	0
(10 Items)		180	0

2.3. Observações

2.3 Observações.

<sem resposta>

3. Pessoal Docente

3.1. Docente(s) responsável(eis) pela coordenação do ciclo de estudos.

3.1. Docente(s) responsável(eis) pela coordenação do ciclo de estudos.

O atual coordenador do ciclo de estudos da licenciatura em Gestão e Administração Hoteleira, Joaquim José Pereira Ribeiro, detém o título de Especialista em Hotelaria e Restauração (811), área predominante no ciclo de estudos, obtido através de provas públicas na ESEIG, no cumprimento da alínea c) do nº 5 do Artigo 6º do Decreto-Lei nº 115/2013 de 7 de agosto. (cf. Ficha Curricular de Docente – Joaquim José Pereira Ribeiro)

The current Coordinator of the degree in Hotel Management, Joaquim José Pereira Ribeiro, is a Specialist in Hotel and Catering Management (811), the core area of the programme, obtained via Public Examination as per Decree-law no.115/2013, July 7th, 5 c) of Article no.6. (cf. Curricular File of Joaquim José Pereira Ribeiro).

3.2. Fichas curriculares dos docentes do ciclo de estudos

Anexo I - Ana Filipa Fernandes Aguiar Brandão

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

Ana Filipa Fernandes Aguiar Brandão

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Ana Isabel Noronha da Cunha Tomás Costa**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Ana Isabel Noronha da Cunha Tomás Costa

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - António Casimiro de Sousa Ribeiro Martins**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

António Casimiro de Sousa Ribeiro Martins

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - António Manuel da Silva e Melo**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

António Manuel da Silva e Melo

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Cândida Elisa Pereira da Silva**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Cândida Elisa Pereira da Silva

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Carla Isabel Dias Da Silva**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Carla Isabel Dias Da Silva

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Carla Isabel Sousa Martins**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Carla Isabel Sousa Martins

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Daniel José Gaioso Vaz Carvalho de Azevedo**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Daniel José Gaioso Vaz Carvalho de Azevedo

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Dora Cristina Moreira Martins**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

Dora Cristina Moreira Martins

3.2.2. Ficha curricular do docente:

Mostrar dados da Ficha Curricular**Anexo I - Eduardo Rui Viana Barbas de Albuquerque****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Eduardo Rui Viana Barbas de Albuquerque***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - Elga Cristina Vilela Viana Pereira da Costa****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Elga Cristina Vilela Viana Pereira da Costa***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - Fernanda Amélia Fernandes Ferreira****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Fernanda Amélia Fernandes Ferreira***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - Filomena Maria da Silva Pereira Baptista Soares****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Filomena Maria da Silva Pereira Baptista Soares***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - Gisela Soares****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Gisela Soares***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - Hugo Alexandre Almeida Ferreira****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Hugo Alexandre Almeida Ferreira***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - Joaquim José Pereira Ribeiro****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Joaquim José Pereira Ribeiro***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - Joel Augusto Barros Fernandes****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Joel Augusto Barros Fernandes***3.2.2. Ficha curricular do docente:****Mostrar dados da Ficha Curricular****Anexo I - José António Costa Alves da Silva****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**

José António Costa Alves da Silva

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Kevin Paulo Hemsworth

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

Kevin Paulo Hemsworth

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Luís Manuel Mendes Correia

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

Luís Manuel Mendes Correia

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Maria João da Conceição Ferreira Couto

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

Maria João da Conceição Ferreira Couto

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Mónica Pereira de Oliveira

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

Mónica Pereira de Oliveira

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Nelly Barreto Moreira da Silva

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

Nelly Barreto Moreira da Silva

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Paula Cristina Amaral

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

Paula Cristina Amaral

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Paulo Sérgio Cunha Gonçalves

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

Paulo Sérgio Cunha Gonçalves

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Rosa Clotilde Martins Correia

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

Rosa Clotilde Martins Correia

3.2.2. Ficha curricular do docente:

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

Anexo I - Rosa Engrácia Duarte e Silva**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Rosa Engrácia Duarte e Silva***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Rui Pedro Rei da Fonseca****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Rui Pedro Rei da Fonseca***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Salvador Manuel Ferreira Oliveira****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Salvador Manuel Ferreira Oliveira***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Susana Ferreira Dias Gabriel****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Susana Ferreira Dias Gabriel***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Susana Margarida Moreira de Macedo****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Susana Margarida Moreira de Macedo***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Susana Sofia Pereira da Silva****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Susana Sofia Pereira da Silva***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Teresa Alexandra Azevedo Pataco****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Teresa Alexandra Azevedo Pataco***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**Anexo I - Teresa Maria Leitão Dieguez****3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):***Teresa Maria Leitão Dieguez***3.2.2. Ficha curricular do docente:**[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)**3.3 Equipa docente do ciclo de estudos (preenchimento automático)**

3.3. Equipa docente do ciclo de estudos / Study programme's teaching staff

Nome / Name	Categoria /	Grau /	Especialista /	Área científica / Scientific Area	Regime de	Informação/
-------------	-------------	--------	----------------	-----------------------------------	-----------	-------------

	Category	Degree	Specialist		tempo / Employment link	Information
Ana Filipa Fernandes Aguiar Brandão	Equiparado a Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Gestão/Turismo	100	Ficha submetida
Ana Isabel Noronha da Cunha Tomás Costa	Assistente convidado ou equivalente	Mestre		Estudos Anglo-Americanos	59	Ficha submetida
António Casimiro de Sousa Ribeiro Martins	Assistente ou equivalente	Licenciado		Direito - Ciências Jurídicas	17	Ficha submetida
António Manuel da Silva e Melo	Professor Adjunto ou equivalente	Mestre	Título de especialista (DL 206/2009)	Gestão	100	Ficha submetida
Cândida Elisa Pereira da Silva	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Tecnologias e Sistemas de Informação	100	Ficha submetida
Carla Isabel Dias Da Silva	Assistente ou equivalente	Mestre	CTC da Instituição proponente	Contabilidade e Gestão	42	Ficha submetida
Carla Isabel Sousa Martins	Equiparado a Assistente ou equivalente	Licenciado		Hotelaria e Turismo	58	Ficha submetida
Daniel José Gaioso Vaz Carvalho de Azevedo	Professor Adjunto ou equivalente	Mestre	Título de especialista (DL 206/2009)	Hotelaria e Restauração	100	Ficha submetida
Dora Cristina Moreira Martins	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Ciências Empresariais, área de especialização em Organização e Recursos Humanos	100	Ficha submetida
Eduardo Rui Viana Barbas de Albuquerque	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Gestão	100	Ficha submetida
Elga Cristina Vilela Viana Pereira da Costa	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Línguas	100	Ficha submetida
Fernanda Amélia Fernandes Ferreira	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Matemática Aplicada	100	Ficha submetida
Filomena Maria da Silva Pereira Baptista Soares	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Matemática	100	Ficha submetida
Gisela Soares	Equiparado a Professor Adjunto ou equivalente	Mestre		Estudos de Tradução	100	Ficha submetida
Hugo Alexandre Almeida Ferreira	Equiparado a Assistente ou equivalente	Licenciado		Engenharia Electrotécnica de Electrónica e de Computadores	33	Ficha submetida
Joaquim José Pereira Ribeiro	Equiparado a Professor Adjunto ou equivalente	Mestre	Título de especialista (DL 206/2009)	Gestão	100	Ficha submetida
Joel Augusto Barros Fernandes	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Ciências Empresariais	100	Ficha submetida
José António Costa Alves da Silva	Equiparado a Professor Adjunto ou equivalente	Mestre	CTC da Instituição proponente	Historia das Culturas (da Alimentação)	54	Ficha submetida
Kevin Paulo Hemsworth	Equiparado a Assistente ou equivalente	Mestre	Título de especialista (DL 206/2009)	Gestão e Economia Serviços Saúde	58	Ficha submetida
Luís Manuel Mendes Correia	Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Gestão/Turismo	100	Ficha submetida
Maria João da Conceição Ferreira Couto	Assistente convidado ou equivalente	Mestre		Psicologia	54	Ficha submetida
Mónica Pereira de Oliveira	Professor Adjunto ou equivalente	Licenciado	Título de especialista (DL 206/2009)	Hotelaria e restauração	100	Ficha submetida
Nelly Barreto Moreira da Silva	Equiparado a Assistente ou equivalente	Mestre		Letras	50	Ficha submetida
Paula Cristina Amaral	Assistente convidado ou equivalente	Licenciado	CTC da Instituição proponente	Engenharia Informática e Sistemas	42	Ficha submetida
Paulo Sérgio Cunha Gonçalves	Equiparado a Professor Adjunto ou equivalente	Licenciado	CTC da Instituição proponente	Gestão e Administração Hoteleira	50	Ficha submetida
Rosa Clotilde Martins Correia	Equiparado a Assistente ou equivalente	Licenciado		Línguas e Literaturas Modernas Variante Estudos Portugueses e Franceses	58	Ficha submetida
Rosa Engrácia	Professor Adjunto ou	Doutor		Línguas e Culturas: Tradução e	100	Ficha

Duarte e Silva	equivalente			Paratradução			submetida
Rui Pedro Rei da Fonseca	Equiparado a Professor Adjunto ou equivalente	Sem Grau			54		Ficha submetida
Salvador Manuel Ferreira Oliveira	Equiparado a Assistente ou equivalente	Licenciado	CTC da Instituição proponente	Gestão Hoteleira	58		Ficha submetida
Susana Ferreira Dias Gabriel	Assistente ou equivalente	Doutor		Economia	55		Ficha submetida
Susana Margarida Moreira de Macedo	Equiparado a Assistente ou equivalente	Mestre	CTC da Instituição proponente	Química e Qualidade dos Alimentos	58		Ficha submetida
Susana Sofia Pereira da Silva	Equiparado a Professor Adjunto ou equivalente	Doutor		Psicologia	100		Ficha submetida
Teresa Alexandra Azevedo Pataco	Professor Adjunto ou equivalente	Mestre	Título de especialista (DL 206/2009)	Tradução	100		Ficha submetida
Teresa Maria Leitão Dieguez	Equiparado a Assistente ou equivalente	Mestre	Título de especialista (DL 206/2009)	Inovação e Empreendedorismo Tecnológico	42		Ficha submetida
					2542		

<sem resposta>

3.4. Dados quantitativos relativos à equipa docente do ciclo de estudos.

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

3.4.1.1. Número total de docentes.

34

3.4.1.2. Número total de ETI.

25.42

3.4.2. Corpo docente próprio do ciclo de estudos

3.4.2. Corpo docente próprio do ciclo de estudos / Full time teaching staff

Corpo docente próprio / Full time teaching staff	Nº / No.	Percentagem* / Percentage*
Nº de docentes do ciclo de estudos em tempo integral na instituição / No. of full time teachers:	16	62.9

3.4.3. Corpo docente do ciclo de estudos academicamente qualificado

3.4.3. Corpo docente do ciclo de estudos academicamente qualificado / Academically qualified teaching staff

Corpo docente academicamente qualificado / Academically qualified teaching staff	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor (ETI) / Teaching staff with a PhD (FTE):	11.55	45.4

3.4.4. Corpo docente do ciclo de estudos especializado

3.4.4. Corpo docente do ciclo de estudos especializado / Specialized teaching staff

Corpo docente especializado / Specialized teaching staff	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor especializados nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) / Teaching staff with a PhD, specialized in the main areas of the study programme (FTE):	5.55	21.8
Especialistas, não doutorados, de reconhecida experiência e competência profissional nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) / Specialists, without a PhD, of recognized professional experience and competence, in the main areas of the study programme (FTE):	7.62	30

3.4.5. Estabilidade do corpo docente e dinâmica de formação

3.4.5. Estabilidade do corpo docente e dinâmica de formação / Teaching staff stability and training dynamics

Estabilidade e dinâmica de formação / Stability and training dynamics	ETI / FTE	Percentagem* / Percentage*
Docentes do ciclo de estudos em tempo integral com uma ligação à instituição por um período superior a três anos / Full time teaching staff with a link to the institution for a period over three years:	15	59
Docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano (ETI) / Teaching staff registered in a doctoral programme for more than one year (FTE):	5.49	21.6

4. Pessoal Não Docente

4.1. Número e regime de dedicação do pessoal não docente afeto à lecionação do ciclo de estudos.

A ESHT não afetou funcionários não docentes a cursos específicos. Conta, no seu todo, com 2 colaboradoras, funcionárias não docentes e não investigadoras, ambas em regime de dedicação a 100%, na categoria de Assistente técnica, com Contrato de Trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, e ambas com ligação à instituição há mais de três anos. E conta com uma terceira colaboradora, admitida em set. 2017, a tempo integral, na categoria de Assistente Técnico, com contrato de trabalho a termo certo.

Conta também com a colaboração de diversos Serviços partilhados do Campus 2, que servem igualmente a Escola superior de Media Artes e Design (ESMAD), estando afetos a estes serviços partilhados 15 colaboradores, um dois quais funcionário da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim:

- Seis Técnicos Superiores;
- Um Chefe de Divisão;
- Um Técnico de Informática;
- Sete Assistentes Técnicos.

Nenhum dos funcionários acima está especificamente afeto a qualquer ciclo em funcionamento na ESHT.

4.2. Qualificação do pessoal não docente de apoio à lecionação do ciclo de estudos.

Duas das três funcionárias não docentes, não investigadoras, exclusivamente afetas à ESHT, são detentoras do grau de licenciado. A terceira detém o 12ª ano de escolaridade.

Os quinze funcionários dos Serviços partilhados no Campus 2, têm as seguintes habilitações académicas:

- Três com grau de Mestre;
- Um com grau de Bacharelato (Contabilidade e Administração);
- Sete são licenciados;
- Quatro com o 12º ano de escolaridade.

5. Estudantes

5.1. Estudantes inscritos no ciclo de estudos no ano letivo em curso

5.1.1. Estudantes inscritos no ciclo de estudos no ano letivo em curso

5.1.1. Total de estudantes inscritos.

194

5.1.2. Caracterização por género

5.1.1. Caracterização por género / Characterisation by gender

Género / Gender	%
Masculino / Male	42
Feminino / Female	58

5.1.3. Estudantes inscritos por ano curricular.

5.1.3. Número de estudantes por ano curricular (ano letivo em curso) / Number of students per curricular year (current academic year)

Ano Curricular / Curricular Year	Número / Number
1º ano curricular	61

2º ano curricular
3º ano curricular

56
77
194

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

5.2. Procura do ciclo de estudos / Study programme's demand

	Penúltimo ano / One before the last year	Último ano/ Last year	Ano corrente / Current year
N.º de vagas / No. of vacancies	41	41	45
N.º de candidatos / No. of candidates	447	620	604
N.º de colocados / No. of accepted candidates	50	49	52
N.º de inscritos 1º ano 1ª vez / No. of first time enrolled	61	48	58
Nota de candidatura do último colocado / Entrance mark of the last accepted candidate	160.3	162.2	161.4
Nota média de entrada / Average entrance mark	153.5	156.1	160.4

5.3. Eventual informação adicional sobre a caracterização dos estudantes

5.3. Eventual informação adicional sobre a caracterização dos estudantes (designadamente para discriminação de informação por percursos alternativos de formação, quando existam)

O ano letivo 2017/2018 não foi exceção, com a licenciatura em Gestão e Administração da ESHT a registar um índice de procura de 13,42:1 e a registar a nota do último colocado mais alta (16,1) de entre as suas congéneres.

Este ciclo de estudos é, há vários anos consecutivos, a primeira opção para a grande maioria dos estudantes que o procura, registando-se pouca variação no índice de ocupação racional que, no ano letivo 2017/2018, se situou em 1.

A grande maioria de estudantes de LGAH conclui o curso em 3 anos (62,5% em 2015, 70,27% em 2016, 79,5% em 2017) ou em 4 anos (30%, 22% 15% respetivamente), com uma média final de curso elevada i.e. 14,11; 14,67 e 16,43, evidenciando a qualidade das metodologias de ensino e aprendizagem utilizadas, o profissionalismo dos docentes, a elevada motivação dos estudantes e o seu interesse em iniciar a carreira o mais brevemente possível.

6. Resultados

6.1. Resultados Académicos

6.1.1. Eficiência formativa.

6.1.1. Eficiência formativa / Graduation efficiency

	Antepenúltimo ano / Two before the last year	Penúltimo ano / One before the last year	Último ano / Last year
N.º graduados / No. of graduates	40	37	39
N.º graduados em N anos / No. of graduates in N years*	25	26	31
N.º graduados em N+1 anos / No. of graduates in N+1 years	12	8	6
N.º graduados em N+2 anos / No. of graduates in N+2 years	3	0	2
N.º graduados em mais de N+2 anos / No. of graduates in more than N+2 years	0	3	0

Pergunta 6.1.2. a 6.1.3.

6.1.2. Apresentar relação de teses defendidas nos três últimos anos, indicando, para cada uma, o título, o ano de conclusão e o resultado final (exclusivamente para cursos de doutoramento).

N/A

6.1.3. Comparação do sucesso escolar nas diferentes áreas científicas do ciclo de estudos e respetivas unidades curriculares.

A análise do sucesso escolar para o ano letivo de 2016/2017 revela ótimos resultados para as áreas científicas com mais preponderância em termos de ECTS na estrutura organizacional da licenciatura, designadamente: a área da hotelaria e restauração (64 ECTS), com uma média global de 93,1% de discentes aprovados por número dos que se submeteram a uma das modalidades de avaliação de cada UC;

- as humanidades, mais especificamente das línguas estrangeiras (inglês, francês e espanhol) para fins específicos (com níveis de proficiência que variam entre A2 e C1, tal como descrito nas respetivas FUC), (36 ECTS), onde a média de aprovação chega aos 88,8%;

- as áreas científicas de maior pendor técnico, a saber Projeto (Estágio Profissional) e Higiene e Segurança (34 ECTS), apresentam também resultados muito sólidos no que concerne às taxas médias de aprovação, com valores de 100%; as ciências empresariais (20 ECTS), com uma taxa global de 92,9% de aprovados por número de alunos que se submeteram a uma das modalidades de avaliação.

Na área científica das Ciências Sociais (12 ECTS) verifica-se uma taxa de aprovação geral de 90,7%, em linha com os resultados médios das restantes áreas de conhecimento versadas nesta licenciatura. A área científica do Direito (4 ECTS) (com uma única UC, Legislação Hoteleira) também partilha um ótimo nível de eficiência formativa, com uma percentagem média de 82,46 de sucesso.

Com valores menos absolutos em termos de sucesso, temos a área científica de Engenharia e Técnica (3 ECTS), onde se inscreve a UC de Manutenção de Equipamentos e Sistemas (ainda assim com uma média de 75% de aprovados), a área de Informática (8 ECTS), com uma média de 77,10% e a de Matemática e Estatística (7 ECTS), com um valor médio de 73,1%.

Da análise individualizada de cada uma das UC que constituem o programa de estudos da licenciatura em Gestão e Administração Hoteleira, salientam-se as UC de Introdução à Gestão das Organizações, Práticas Hoteleiras III e IV, Gastronomia e Cultura e Língua Estrangeira 2-II Francês com taxas de aprovação de 100%, sobre o número de alunos avaliados.

Em sentido contrário, temos as UC de Informação e Comunicação Tecnológica I, Inglês III e Métodos Quantitativos, com médias de aprovação de 73,08%, 73,77% e 63,46%, respetivamente.

6.1.4. Empregabilidade.

6.1.4.1. Dados sobre desemprego dos graduados do ciclo de estudos (estatísticas da DGEEC ou estatísticas e estudos próprios, com indicação do ano e fonte de informação).

A consulta às estatísticas, disponíveis em jan. 2018, no sítio da DGEEC, revela que o mercado tem sido capaz de absorver os diplomados da Licenciatura em Gestão e Administração Hoteleira (LGAH), considerados os desempregados registados (junho de 2016, IEFP) com habilitação superior concluída em 2015 com indicação de par estabelecimento/curso válido, por estabelecimento, área de educação e formação e curso, segundo o sexo, com apenas 5 diplomados desempregados (2 homens e 3 mulheres). A taxa de jovens diplomados do Curso de Gestão e Administração, inscritos no centro emprego um ano após a conclusão do curso era de:

-10,3% em 2014

-13,5% em 2015

-8,3 % em 2016

Tendo vindo a aproximar-se quer da média da área:

-8% em 2014

-8,9% em 2015

-8,3 em 2016

quer da média nacional:

-8% em 2014

-8,6% em 2015

-8,1 em 2016.

6.1.4.2. Reflexão sobre os dados de empregabilidade.

No cômputo geral os resultados são encorajadores, num mercado a crescer e a necessitar de 40 mil trabalhadores na hotelaria e restauração, tal como informado pela Associação de Hotelaria, Restauração e Similares da Portugal cf. notícia em press release no seu site. Os dados do INE relativos ao 4º trimestre de 2017 revelam que na Restauração e Alojamento foram criados 120 novos postos de trabalho por dia.

Para Compreender melhor esta realidade, a CAA de GAH, fez um inquérito telefónico aos finalistas de 2015, 2016 e 2017 que revelou que 82% dos respondentes, graduados em 2015, conseguiu emprego nos primeiros 6 meses após a conclusão do curso, 12% prosseguiu os estudos (esp. Mestrados em Direcção Hoteleira) e 6% conseguiu emprego a mais de 6 meses. Dos diplomados de 2016, 95% conseguiu emprego nos primeiros 6 meses e 5% encontra-se sem trabalho. Dos diplomados de 2017, 50% conseguiu emprego nos primeiros 3 meses, 41% prosseguiu estudos e 9% ainda aguardam oportunidades de emprego.

6.2. Resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas.

6.2.1. Centro(s) de investigação, na área do ciclo de estudos, em que os docentes desenvolvem a sua atividade científica

6.2.1. Centro(s) de investigação, na área do ciclo de estudos, em que os docentes desenvolvem a sua actividade científica / Research Centre(s) in the area of the study programme, where the teachers develop their scientific activities

Centro de Investigação / Research Centre	Classificação IES / Institution (FCT) / Mark (FCT)	N.º de docentes do ciclo de estudos integrados/ No. of integrated study programme's teachers	Observações / Observations
--	--	--	----------------------------

Centro D. Pedro – Centro Luso-Brasileiro de Estudos, Projetos e Inovação do IPP.	N/A	Instituto Politécnico do Porto	1	...
cef.up - Centro de Economia e Finanças da Faculdade de Economia da Universidade do Porto	Very good	Faculdade de Economia da Universidade do Porto	1	...
CEOS.PP - Centro de Estudos Organizacionais e Sociais do Politécnico do Porto	N/A	ISCAP - Instituto Politécnico do Porto	2	...
CIDTFF-Centro de Investigação em Didática e Tecnologia na Formação de Formadores	Excellent	Universidade de Aveiro	1	...
CIEFGEI - Centro de Investigação em Economia, Finanças, Gestão e Engenharia Industrial	N/A	ISEP - Instituto Politécnico do Porto	2	...
CITH - Centro de Investigação em Hotelaria e Turismo	N/A	ESHT – Instituto Politécnico do Porto	9	...
CITUR-Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo	N/A	Rede de Instituições Públicas do Ensino Superior Politécnico com cursos de Turismo	10	...
GOVCOPP - Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas	Excellent	Universidade de Aveiro	3	...
Centro Algoritmi	Very good	Universidade do Minho	1	...
UDI – Unidade de Investigação e Desenvolvimento do Interior	Good	Instituto Politécnico da Guarda	1	...
UNIAG - Unidade de Investigação Aplicada em Gestão	Poor	APNOR/IPP	1	...
INESC - Tec - Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores Tecnologia e Ciência	Excellent	FEUP	1	...

Pergunta 6.2.2. a 6.2.5.

6.2.2. Mapa-resumo de publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, livros ou capítulos de livros, relevantes para o ciclo de estudos.

<http://www.a3es.pt/si/iportal.php/cv/scientific-publication/formId/bbf8fca7-07cf-d509-cf3b-5a54902e1091>

6.2.3. Mapa-resumo de outras publicações relevantes, designadamente de natureza pedagógica:

<http://www.a3es.pt/si/iportal.php/cv/other-scientific-publication/formId/bbf8fca7-07cf-d509-cf3b-5a54902e1091>

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

O curso continua a demonstrar grande dinâmica com as atividades que realiza e que envolvem a comunidade local e variados profissionais do Turismo, da Hotelaria e da Restauração, contribuindo para a disseminação/transfêrencia do conhecimento na área e a divulgação do património gastronómico, por exemplo, em estreita colaboração com organizações públicas e privadas do setor RIPTUR, ADHP, AHRESP, Turismo de Portugal IP, Turismo do Porto e Norte de Portugal, Litoral Rural - Associação de Desenvolvimento Regional, Confrarias Gastronómicas (inovação alimentar e divulgação); Grupo Pestana; Meliá Braga, Grupo A62, Grupo JASE; Grupo Trivalor (consultadoria em Cafeteria), Sheraton Porto – Grupo Starwood; Grupo Axis, BNI Winner (Póvoa de Varzim) e BNI Conde (Vila do Conde); Yámmi (testes de performance) para cooperar em áreas técnicas e científicas, resultando em eventos como:

-XIII Congresso da Associação de Directores de Hotel de Portugal (16 a 17.04.17)

-Os Encontros anuais de Gestores Hoteleiros e os de Profissionais da Restauração (10.01.2017);

-Os seminários internacionais: "INNOVATION IN TOURISM AND HOSPITALITY" pela Prof. Doutora ADINA NEGRUSA, FACULTY OF BUSINESS, UNIVERSITY OF BABES-BOLYAI, ROMANIA, e "EFFECTS OF HOSPITALITY AND TOURISM" pelo Prof. Doutor VALENTIN TOADER, FACULTY OF BUSINESS, UNIVERSITY OF BABES-BOLYAI, ROMANIA;

-O evento gastronómico "Ao Encontro dos Sabores", que resulta de um trabalho interdisciplinar das UC de Gastronomia e Cultura e de Práticas Hoteleiras IV;

- Os almoços pedagógicos abertos à comunidade e a convidados no âmbito da UC de Práticas Hoteleiras III;

- Os almoços e jantares temáticos "À volta das confrarias" de que são exemplo a Confraria da Francesinha (14.11.2017), a Confraria Pudim Abade de Priscos (16.11.2017), a Confraria do Bacalhau (19.12.2017), a Confraria do Javali (09.01.2018);

-O Jantar de Gala do Capão à Freamunde;

-A participação de docentes no Júri do Concurso do Pão Doce de Vila do Conde; da Rabanada Poveira; e de inúmeras provas de Restauração e Cozinha;

-Os inúmeros eventos realizados no Restaurante A_Prova na Escola Superior de Educação;

-Os workshops e parcerias com o Centro de Ciência Viva;

-A parceria e consultoria com o Grupo Trivalor;

-A vinda de vários profissionais da área da hotelaria para palestras.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE LOCAL:

-TEDx Woman Vila do Conde, no teatro de Vila do Conde;

-Evento solidário no Porto School Hotel para o Instituto Português de Oncologia do Porto;

-Dia de Portugal em Ourense – dinamização de uma mostra de produtos nacionais em parceria com a Câmara

Municipal da Póvoa do Varzim;
-Almoços de Natal da Presidência do P.Porto;
-Festas de Natal da Casa do Pessoal do P.Porto;
-Vários coffee breaks e almoços em eventos do P.Porto (ex.Espumante de honra na ESMAD)
-Coffee-break Speed talks and Speed dating, na ESMAD.

6.2.5. Integração das atividades científicas, tecnológicas e artísticas em projetos e/ou parcerias nacionais e internacionais, incluindo, quando aplicável, indicação dos principais projetos financiados e do volume de financiamento envolvido.

TheRoute - Tourism and Heritage Routes including Ambient Intelligence with Visitors' Profile Adaptation and Context Awareness (2016/...) - no âmbito do GECAD - ISEP-IPP.

Projeto Europeu Marine Atlantic Regions Network (2018/...) - Susana Gabriel como Bolseira de Pós-Doutoramento.

No âmbito da linha de investigação do CITH, estão a decorrer os seguintes projetos de investigação, enquadrando a atividade científica de docentes e de bolseiros de iniciação à investigação:

- *(Des)Iguuldade de género na Hotelaria (2017)*
- *Competências na Hotelaria e Turismo: a perspetiva de diversos atores (2017)*
- *Competências Digitais na Hotelaria (2017)*
- *Desenvolvimento sustentável do Turismo e Hotelaria do Norte de Portugal e da Galiza (2016)*
- *Internal marketing as an integration tool of trainees (2016)*
- *Impact of terrorism on tourism – a panel data analysis (2016)*
- *A representação gráfica de dados multivariados ao setor de atividade económica de alojamento (2016)*

6.3. Nível de internacionalização.

6.3.1. Mobilidade de estudantes e docentes

7.3.4. Nível de internacionalização / Internationalisation level

	%
Percentagem de alunos estrangeiros matriculados no ciclo de estudos / Percentage of foreign students enrolled in the study programme	3
Percentagem de alunos em programas internacionais de mobilidade (in) / Percentage of students in international mobility programs (in)	7.6
Percentagem de alunos em programas internacionais de mobilidade (out) / Percentage of students in international mobility programs (out)	13.1
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade (in) / Percentage of foreign teaching staff (in)	22.9
Mobilidade de docentes na área científica do ciclo de estudos (out) / Percentage of teaching staff in mobility (out)	40

6.3.2. Participação em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos (redes de excelência, redes Erasmus).

6.3.2. Participação em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos (redes de excelência, redes Erasmus).

A ESHT está em processo de integração na AEHT (<http://www.aeht.eu/en/>) com objectivo participar, a nível Europeu, na definição de políticas de educação/formação para a Hotelaria e o Turismo, abrir linhas de comunicação com outras escolas, no espaço europeu; divulgar o ensino nestas áreas e promover a mobilidade docente e discente, aproximar-se mais das organizações do setor, na Europa, e promover intercâmbios e bolsas de recursos pedagógicos (metodológicos, materiais, de conhecimentos e competências).

Estamos também em processo de integração no Affiliate Members Programme da UNWTO (<http://affiliatemembers.unwto.org/content/affiliate-members-programme-0>)

com vista a alargar a rede de parcerias, alinhar as estratégias de ensino às do setor, no mundo, e tirar partido da partilha de experiências e expertise (Networks and Working Groups), produzir e divulgar conhecimento (Global Reports) e da oportunidade de participar no desenvolvimento sustentável do turismo.

7. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

7.1 Sistema interno de garantia da qualidade

7.1. Existe um sistema interno de garantia da qualidade certificado pela A3ES (S/N)?

Se a resposta for afirmativa, a Instituição tem apenas que preencher os itens 7.1.1 e 7.1.2, ficando dispensada de preencher as secções 7.2.

Se a resposta for negativa, a Instituição tem que preencher a secção 7.2, podendo ainda, se o desejar, proceder ao preenchimento facultativo dos itens 7.1.1 e/ou 7.1.2.

Não

7.1.1. Hiperligação ao Manual da Qualidade.

https://www.ipp.pt/apresentacao/qualidade/MQIPP_2015.pdf

7.1.2. Anexar ficheiro PDF com o último relatório de autoavaliação do ciclo de estudos elaborado no âmbito do sistema interno de garantia da qualidade(PDF, máx. 500kB).

[7.1.2._RELATÓRIO DE CURSO_GAH_17.compressed.pdf](#)

7.2 Garantia da Qualidade

7.2.1. Mecanismos de garantia da qualidade dos ciclos de estudos e das atividades desenvolvidas pelos Serviços ou estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem, designadamente quanto aos procedimentos destinados à recolha de informação (incluindo os resultados dos inquéritos aos estudantes e os resultados da monitorização do sucesso escolar), ao acompanhamento e avaliação periódica dos ciclos de estudos, à discussão e utilização dos resultados dessas avaliações na definição de medidas de melhoria e ao acompanhamento da implementação dessas medidas.

A ESHT formalizou o seu Conselho para a Qualidade e Avaliação, em set. 2017, constituído por 3 docentes, 1 não docente e um estudante, que se encontra a rever o sistema interno de garantia da qualidade que herdou da ESEIG e continua a utilizar por forma a acompanhar, monitorizar e avaliar a) o processo de Ensino/Aprendizagem; b) as entidades acolhedoras de estágios; c) as entidades empregadoras dos Diplomados; d) os Diplomados e e) o processo de avaliação. Este sistema ainda não formalizado contempla entre outros, em claro alinhamento com o Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Politécnico do Porto (SIGaQ) e sem prejuízo do cumprimento da regulação aplicável:

- *O Planeamento das Atividades de Ensino (desde a elaboração de Fichas de Unidade Curriculares (FUC) e sua validação, ao Planeamento da Avaliação, passando pela Elaboração de Horários de Turma e de Docente, bem como o registo das horas de atendimento, etc.)*
- *A utilização do Portal Académico para marcação de ponto, registos de presenças e de sumários, lançamento de pautas e termos, recolha de informação sobre estudantes e diplomados, etc.;*
- *A elaboração do Relatório de Unidade Curricular (RUC), onde se inclui a análise e a avaliação periódica do funcionamento, a análise estatística dos resultados da avaliação dos estudantes para cada Unidade Curricular (UC), bem como se fazem proposta de melhoria;*
- *O debate e reflexão crítica com periodicidade semestral, em plenário de curso, sobre os resultados do curso e a elaboração anual do Relatório de Curso, para o qual aqueles são vertidos;*
- *A identificação periódica de anomalias, problemas, dificuldades ou resultados não satisfatórios e respetiva definição das competentes ações preventivas/corretivas;*
- *A realização periódica de Inquéritos Pedagógicos e de Inquéritos de Satisfação; etc.*

É através destes processos e documentos associados que a ESHT recolhe informação vital para o seu bom funcionamento, prevenindo situações anómalas e tomando medidas preventivas, mas também as informações que irão constituir-se como inputs do SIGaQ.

7.2.2. Indicação da(s) estrutura(s) e do cargo da(s) pessoa(s) responsável(eis) pela implementação dos mecanismos de garantia da qualidade dos ciclos de estudos.

O Conselho para a Qualidade e a Avaliação (CQA) da ESHT é constituído pelos seguintes membros:

Presidente:

1- Gisela Soares, docente designada pelo Conselho Pedagógico, Vice-presidente do Conselho Pedagógico (CP), membro do Conselho Técnico-científico (CTC), membro da Comissão de Avaliação do Desempenho Docente (CADD).

Membros:

2 - Anabela Cabral Leitão, colaboradora não docente do Secretariado da Presidência, nomeada pelo Presidente da ESHT;

3 - João da Silva Campos, estudante designado pela Associação de Estudantes;

4 - Rosa Engrácia Duarte e Silva, docente designada pelo Conselho Técnico-Científico, Secretária do CTC, Coordenadora do Departamento de Línguas, membro da CADD;

5 - Susana Sofia Pereira da Silva, docente nomeada pelo Presidente, Presidente do CP. membro do CTC e membro da CADD.

7.2.3. Procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional.

A Comissão de Avaliação de Desempenho Docente (CADD) é, na ESHT, o órgão de regulação e supervisão do processo de avaliação do desempenho docente, atuando nos termos do Regulamento Específico de Avaliação do Desempenho dos Docentes da Escola Superior de Hotelaria e Turismo, Despacho 913/2017, publicado em Diário da República n.º 14/2017, Série II de de 2017-01-19.

Atualização Permanente:

A identificação das necessidades (de formação/atualização) dos docentes é, em primeira mão, feita pelos próprios e traduz-se na obtenção de graus e participação em ações/atividades que contribuam para o seu enriquecimento pedagógico/científico. Anualmente, a ESHT divulga o seu plano de apoio a atividades de investigação científica, através de Despacho (cf. ESHT/PR-DESPACHO/1/2018) que inclui apoios financeiros à apresentação e publicação de artigo. Outra medida de apoio aos docentes em formação consiste na concentração da carga letiva em dois dias da semana.

7.2.3.1. Hiperligação facultativa ao Regulamento de Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente.

<https://dre.pt/application/file/a/105778375>

7.2.4. Procedimentos de avaliação do pessoal não-docente e medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional.

A avaliação do pessoal não docente é realizada em conformidade com o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública, Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dez., alterada pela Lei n.º 64-A/2008, de 31/12), Lei n.º 66-B/2012, de 31/12 e pela Lei n.º 55-A/2010, de 31/12. O IPP valoriza a formação ao longo da vida como são

testemunho o projeto de Mobilidade do Politécnico do Porto - Mobilidade de Pessoal- Período de formação (STT)- de apoio à formação, jobshadowing/observação/formação numa IES parceira ou outra no estrangeiro, e a Unidade de e-Learning e Inovação Pedagógica do P.Porto, dirigida às necessidades de formação ao longo da vida, num processo de aprendizagem em sintonia permanente com os avanços da ciência e da tecnologia da comunicação e à formação contínua. Na ESHT especificamente incentiva-se a formação contínua/mobilidade (Mobilidade Erasmus + Staff Campus 2).

7.2.5. Outras vias de avaliação/acreditação nos últimos 5 anos.

N/A

8. Análise SWOT do ciclo de estudos e proposta de ações de melhoria

8.1 Análise SWOT global do ciclo de estudos

8.1.1. Pontos fortes

Reestruturação/criação de Escola dedicada ao setor e concentração e ampliação do portfólio (novo CE em Gestão Comercial em Hotelaria e Turismo), fomentando a articulação/complementaridade de formações em áreas afins; Crescente número de parcerias e protocolos, nacionais e internacionais, e forte integração com o tecido empresarial (quer através de participação ativa na vida do curso, quer através da realização/participação em eventos); Colaboração com organismos públicos e associações do setor (Turismo de Portugal IP, Turismo Porto e Norte de Portugal, C.M. de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim, AHRESP, ADHP, IPDT); Admissão da ESHT à Litoral Rural - Associação de Desenvolvimento Regional; Representação nos Conselhos Gerais das Escolas Secundárias José Régio, Rocha Peixoto, e Escolas Afonso Sanches e nos Conselhos Municipais de Educação de Vila do Conde e da Póvoa de Varzim; Colaboração na criação de formações em parceria com outras organizações de ensino (IPCA, ESHT, FCNAUP,...); Visibilidade e boa reputação do Curso junto das Instituições nacionais e internacionais do setor, manifestada nos contactos de entidades para estágio e oferta de empregos; Integração vertical com TESP e mestrados na área e em áreas afins, estimulando os estudantes à prossecução de estudos; Participação dos docentes e discentes nas estruturas de tomada de decisão; Qualidade e melhoria permanente das instalações, infra-estruturas e recursos pedagógicos existente-Restauração de Aplicação (Cozinha e Restaurante), Cozinha de Show Cooking e Laboratório de Alojamento, software hoteleiro-ICG; Formações com enorme atratividade (ratio 13,44:1); Elevadas taxas de sucesso escolar e boa eficiência formativa; Modelo pedagógico pragmático e distintivo (project-led education, organização de atividades extracurriculares transdisciplinares, criação de produtos para as confrarias, foco no desenvolvimento de competências transferíveis - trabalho de equipa, cultura de organização e trabalho, ética profissional - e de sólidas competências em língua estrangeira, como atestam os bons resultados dos estagiários em contexto de trabalho internacional e em concursos internacionais (ex. Hotelier Summit); Estágio constitui forte potencial de empregabilidade; Uso disseminado da plataforma de aprendizagem à distância (Moodle); Corpo docente qualificado, ou em formação avançada, adequado a uma formação com conhecimentos sólidos e competências técnicas; Pessoal não docente competente no apoio às diferentes atividades; Indicadores da internacionalização a crescer, sobretudo no que diz respeito à realização de estágio (mesmo sem financiamento Erasmus); Indicadores da atividade de I&D em crescimento (criação do CITH, com projetos de investigação em curso, participação na RIPTUR e no CITUR); Existência de bolsas de iniciação à atividade científica no âmbito dos projetos do CITH; Envolvimento de docentes na prestação de serviços (ITAU-Trivalor; Yámmi).

8.1.2. Pontos fracos

No momento atual as instalações não correspondem às necessidades reais da nova escola, as obras dificultando, nalguns momentos, o normal funcionamento da atividade letiva; O número diminuto de docentes envolvidos nas várias tarefas administrativas, de gestão e na dinamização de atividades extracurriculares, conduzindo a uma acumulação excessiva de tarefas e responsabilidades e em escassez de tempo para I&D; Diminuto financiamento para atividade de I&D, a investigação e publicação em revistas científicas nacionais e internacionais da área; Dificil integração dos estudantes em atividades de investigação científica (apesar de se verificar um crescimento relativamente ao ano anterior com a inclusão de investigação na UC de Práticas V e com a criação do CITH); Limitações na resposta às muitas solicitações por parte do mercado para atividades extracurriculares e de prestação de serviços, por insuficiência de recursos humanos e estruturas de apoio; Plano de Estudos publicado em Diário da República não contempla a área de Gestão e Administração (CNAEF 345), necessitando de reestruturação, ajustamento dos ECTS por UC e realinhamento de UC por áreas científicas/por semestre por forma a reflectir a realidade do Curso e possibilitar a otimização dos recursos materiais e humanos; Dificuldades na captação de estudantes em mobilidade e estudantes internacionais; Comunidade de alumni pouco desenvolvida.

8.1.3. Oportunidades

Crescente visibilidade de Portugal como destino turístico e do Porto como cidade de eleição;
O turismo como setor de grande potencial de crescimento para a economia nacional, com crescente número de de empresas a atuar no setor do Turismo dos seus subsectores, na região e no país;
Setor percebido como glamouroso, captando a atenção das camadas jovens à procura de uma carreira;
Situação geográfica atrativa, com forte concentração de empresas do setor, a atuar na região e ao nível nacional, de população jovem e com elevadas acessibilidades;
Alta taxa de empregabilidade e aumento da procura de pessoal qualificado para integrar posições operacionais e de chefia;
Dinâmicas de crescimento geradas pela criação da Escola de Hotelaria e Turismo do IPP (ESHT-IPP), em resultado do seu reposicionamento estratégico;
Identificação da Escola, por parte do público em geral, como pertencente ao maior Instituto Politécnico do País;
Crescente reconhecimento da ESHT e do curso junto do público em geral e em específico no setor (com empregadores reconhecem a competência dos diplomados);
Entidades acolhedoras de estágio reconhecem a qualidade da formação e dos estudantes;
Existência de programas de mobilidade nacional e internacional e de redes que o curso pode vir a integrar (TEdQual, SPACE, AEHT, UNWTO, ...);
Aumento do número de Doutores e detentores do título de Especialista em Hotelaria e Turismo;
Corpo docente com boas redes profissionais que captam para a ESHT boas parcerias e oportunidades de emprego;
Evidência de motivação e empenho dos estudantes no curso e nas atividades extracurriculares (visitas de estudo, prestação de serviços à comunidade (e.g. Dia de Portugal em Ourense);
Crescente consciência da necessidade de formação ao longo da vida.

8.1.4. Constrangimentos

Setor onde ainda prevalece uma política de salários baixos;
A maioria dos profissionais da área não encara o setor como uma oportunidade de carreira, mas como um emprego de transição com remunerações baixas e contratos precários;
As condições de trabalho do setor ao nível nacional podem funcionar como um entrave à escolha desta carreira profissional;
As condições de trabalho do setor ao nível nacional promovem o “brain drain” entre os diplomados;
Concorrência de novas IES na área da Hotelaria e Turismo, nomeadamente a criação do Hotel-Escola por parte do IPCA e a abertura prevista do pólo da Universidade Europeia no Porto;
A forte concorrência na área de formação, em especial na área operacional do Restaurante e Cozinha, que por vezes desvaloriza os nossos alunos licenciados, no processo de seleção;
Constrangimentos financeiros resultantes dos cortes sucessivos e da não aplicação da fórmula aprovada para o financiamento da IES a estrangular a vida da Escola, penalizando desde o recrutamento dos recursos humanos (docentes e não-docentes) afetos à Escola, e o desenho do mapa de pessoal, ao financiamento da organização de atividades extra-curriculares, ao apoio à I&D e à atualização de algum equipamento;
Níveis remuneratórios da docência na função pública pouco atrativos para potenciais docentes especialistas;
Observa-se, nos estudantes uma baixa de literacia Matemática, de Língua Materna, e alguns casos de iliteracia informática;
Os estudantes apresentam uma tendência para a diminuição de competências em Língua Inglesa, com número crescente de estudantes a referir ter 3 ou menos anos de Inglês;
Inexistência de programas doutorais de Hotelaria e Restauração, em Portugal, dificultando o recrutamento doutores na área 811.

8.2. Proposta de ações de melhoria

8.2. Proposta de ações de melhoria**8.2.1. Ação de melhoria**

Conclusão em seis meses do projeto de ampliação e [re]qualificação das atuais instalações do Campus 2.

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Prioridade alta (6 meses)

9.1.3. Indicadores de implementação

Obras concluídas (salas de aula e laboratórios em funcionamento)

8.2. Proposta de ações de melhoria**8.2.1. Ação de melhoria**

Distribuição mais equitativa de tarefas e responsabilidades.

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Alta (6 meses)

9.1.3. Indicadores de implementação

Mapa e plano de atividades, com indicação de docente(s) responsável(is) e indicação de número mínimo de atividades a realizar/em que participar.

8.2. Proposta de ações de melhoria**8.2.1. Ação de melhoria**

Consolidação do mapa de pessoal no sentido de o ajustar às necessidades da Escola.

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Alta (1 ano)

9.1.3. Indicadores de implementação

- a) Aumento do número de contratos sem termo;*
- b) Abertura de concursos para contratação de pessoal*

8.2. Proposta de ações de melhoria**8.2.1. Ação de melhoria**

Implementação de medidas de apoio ao desenvolvimento de atividades de I&D

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Média (3 anos)

9.1.3. Indicadores de implementação

- a) Aumento do número de candidaturas a projetos de investigação financiados.*
- b) Aumento do número de docentes envolvidos em projetos de investigação financiados.*
- c) Aumento do número de publicações e de comunicações em encontros científicos.*

8.2. Proposta de ações de melhoria**8.2.1. Ação de melhoria**

Reforço dos mecanismos desenhados para um maior envolvimento de estudantes em atividades de I&D.

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Média (3 anos)

9.1.3. Indicadores de implementação

- a) Criação de UC propedéutica de metodologias da investigação.*
- b) Realização de seminários sobre metodologias de investigação e sobre escrita de texto académico /científico.*
- c) Reforço de programa de bolsas de apoio à iniciação à investigação.*

8.2. Proposta de ações de melhoria**8.2.1. Ação de melhoria**

Criação de gabinete orientado para a prestação de serviços ao exterior, com vista a apoiar os docentes e estudantes na realização de atividades extra-curriculares e na prestação de serviços ao exterior.

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Alta (3 meses)

9.1.3. Indicadores de implementação

- a) Existência e funcionamento de gabinete de apoio à realização de atividades e prestação de serviços.*
- b) Aumento do número de serviços prestados.*
- c) Aumento das receitas obtidas através da realização de atividades e prestação de serviços.*

8.2. Proposta de ações de melhoria**8.2.1. Ação de melhoria**

Revisão do plano de Estudos do CE, incluindo realocação de horas de contacto, de ECTS, de UC/semestre letivo (conforme proposta apresentada).

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Alta (imediata)

9.1.3. Indicadores de implementação

Existência de uma proposta de plano de Estudos (com realocação de horas de contacto, de ECTS, de UC/semestre letivo) aprovada pelos órgãos competentes.

8.2. Proposta de ações de melhoria

8.2.1. Ação de melhoria

Reforço de políticas de captação de estudantes internacionais e em mobilidade.

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Média (3 anos)

9.1.3. Indicadores de implementação

- a) Criação de leque de oferta de UC totalmente lecionadas em língua Inglesa;*
- b) Aumento do número de IES parceiras;*
- c) Aumento do número de estudantes em mobilidade internacional;*
- d) Aumento do número de estudantes internacionais.*

8.2. Proposta de ações de melhoria

8.2.1. Ação de melhoria

Implementar medidas de desenvolvimento/reforço da comunidade alumni.

8.2.2. Prioridade (alta, média, baixa) e tempo de implementação da medida

Alta (1 ano)

9.1.3. Indicadores de implementação

- a) Criação de um evento anual na ESHT para a comunidade Alumni;*
- b) Disponibilização de um espaço físico nas instalações da ESHT para a Associação dos Antigos Estudantes;*
- c) Criação de um observatório dos diplomados da ESHT.*

9. Proposta de reestruturação curricular (facultativo)

9.1. Alterações à estrutura curricular

9.1. Síntese das alterações pretendidas e respectiva fundamentação

Esta reestruturação concretiza a ação de melhoria nº7, i.e. a revisão do plano de estudos e permite valorizar a área crucial de Gestão e Administração, num curso que se quer de Gestão e Administração Hoteleira. Com esta revisão reflete-se a realidade do CE, criando-se uma 2ª área fundamental, alicerçam-se as ações de melhoria relativas aos pontos fracos 2, 3 & 5 na análise SWOT e cumprem-se cabalmente os requisitos legais, ou seja:

- 1. 20 docentes no ciclo de estudos, i.e. 16,36 ETI;*
- 2. Um corpo docente próprio, i.e. 13 docentes em tempo integral ou 79%;*
- 3. Um corpo docente academicamente qualificado, i.e. 9 docentes (8,55 ETI ou 52%);*
- 4. Um corpo docente especializado, i.e. 4 docentes doutorados nas áreas fundamentais do CE (3,55 ETI ou 22%) e 7 especialistas nas áreas fundamentais do CE (5,70 ETI ou 35%), totalizando 11 docentes (9,25 ETI ou 56,5%);*
- 5. Um corpo docente estável, i.e. 12 docentes em TI com uma ligação à instituição por um período superior a três anos (ou 73%).*

Assim:

- 1. o número de semanas/semestre passou para 16 e o número de horas de trabalho por ECTS para 27, harmonizando as horas deste CE com os restantes da ESHT;*
- 2. a introdução da UC de Métodos e Técnicas de Investigação, por sugestão da CAE, permitirá uma mais fácil integração dos estudantes em atividades de I&D;*
- 3. Mudaram de semestre as UC de Higiene e Segurança (por proposta dos estudantes, permitindo o contato oportuno com as boas práticas do setor), Organização e Supervisão de Alimentos & Bebidas I, Introdução à Gestão das Organizações (agora Fundamentos de Gestão), Economia, Gastronomia e Cultura, Turismo e Hotelaria Internacional,*

para criar sinergias e otimizar recursos;

4.ao Estágio foram alocados ECTS às áreas 811 (15 ECTS) e 345 (15 ECTS), refletindo uma política de cross-training, i.e. incluindo tanto as áreas operacionais como os cargos de chefia;

5. reduziram-se as horas de contacto das UC de LLE, indo ao encontro da estrutura da Lic. em GAT, mantendo-se os ECTS e prevendo-se a necessidade de mais trabalho autónomo dos estudantes;

6. alterou-se a designação das seguintes UC, sem alteração dos objetivos:

-Introdução à Gestão das Organizações = Fundamentos de Gestão;

-Contabilidade Geral = Fundamentos de contabilidade e de relato financeiro;

-Práticas Hoteleiras de I a V para respetivamente Prática de Alojamento; Prática de Alimentação e Bebidas I; Prática de Alimentação e Bebidas II; Gestão Operacional de Alimentação e Bebidas; e Revenue Management (por sugestão da CAE);

7. Com alteração dos objetivos, foram renomeadas:

- Direção de Operações e Serviços = Sistemas de Informação e Operações em Hotelaria (3 ECTS em CI & 3 em HR);

- Marketing e RP = Marketing Aplicado à Hotelaria;

- Métodos Quantitativos (Métodos Quantitativos I e II) para reduzir o insucesso.

Pelo exposto, confiamos estarem reunidas as condições para continuar o bom trabalho que tem sido feito até agora.

9.2. Nova estrutura curricular pretendida (apenas os percursos em que são propostas alterações)

9.2. N/A

9.2.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):

N/A

9.2.2. Nova estrutura curricular pretendida / New intended curricular structure

Área Científica / Scientific Area	Sigla / Acronym	ECTS Obrigatórios / Mandatory ECTS	ECTS Optativos / Optional ECTS*
811-HOTELARIA E RESTAURAÇÃO/HOSPITALITY AND CATERING	HR/HC	73	0
345-GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO/MANAGEMENT AND ADMINISTRATION	GA/MA	47	0
222-LÍNGUAS E LITERATURAS ESTRANGEIRAS/FOREIGN LANGUAGES AND LITERATURES	LLE/FLL	20	0
222- LÍNGUA ESTRANGEIRA (FRANCÊS OU ESPANHOL)/FOREIGN LANGUAGES (FRENCH OR SPANISH)	LLE/FLL	0	8
461-MATEMÁTICA/MATHEMATICS	M/M	11	0
481-CIÊNCIAS INFORMÁTICAS/COMPUTER SCIENCES	CI/CS	10	0
314-ECONOMIA/ECONOMICS	E/E	4	0
319-CIÊNCIAS SOCIAIS E DO COMPORTAMENTO/SOCIAL AND BEHAVIOURAL SCIENCES	CSC/SBS	4	0
380-DIREITO/LAW	D/L	3	0
(9 Items)		172	8

9.3. Novo plano de estudos

9.3. Novo Plano de estudos - N/A - 1º ANO-1º SEMESTRE

9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):

N/A

9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:

1º ANO-1º SEMESTRE

9.3.3 Novo plano de estudos / New 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)
HIGIENE E SEGURANÇA/HYGIENE AND SAFETY	HR/HC	SEMESTRAL	81	TP-32	3	
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO TECNOLÓGICA / INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES i	CI/CS	SEMESTRAL	108	PL-32	4	
INGLÊS II/ENGLISH i	LLE/FLL	SEMESTRAL	108	TP-48	4	

ORGANIZAÇÃO E SUPERVISÃO DE ALIMENTOS E BEBIDAS I/F&B MANAGEMENT I	HR/HC	SEMESTRAL	108	TP-48	4
MÉTODOS QUANTITATIVOS I/QUANTITATIVE METHODS I	M/M	SEMESTRAL	108	TP-48	4
PRÁTICAS DE ALOJAMENTO/FRONT OFFICE PRACTICALS	HR/HC	SEMESTRAL	135	PL-64	5
MÉTODOS E TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO/RESEARCH METHODS & TECHNIQUES	CSC/SBS	SEMESTRAL	108	TP-32	4

(7 Items)

9.3. Novo Plano de estudos - N/A - 1º ANO-2º SEMESTRE

9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):

N/A

9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:

1º ANO-2º SEMESTRE

9.3.3 Novo plano de estudos / New 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)
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL/ORGANISATIONAL BEHAVIOUR	GA/MA	SEMESTRAL	81	T-24	3	
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO TECNOLÓGICA II/INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES II	CI/CS	SEMESTRAL	81	PL-32	3	
INGLÊS II/ENGLISH II	LLE/FLL	SEMESTRAL	108	TP-48	4	
FUNDAMENTOS DE GESTÃO/FOUNDATIONS OF MANAGEMENT	GA/MA	SEMESTRAL	162	TP-48	6	
PRÁTICAS DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS I/FOOD AND BEVERAGE PRODUCTION PRACTICALS I	HR/HC	SEMESTRAL	162	PL-64	6	
MÉTODOS QUANTITATIVOS II/QUANTITATIVE METHODS II	M/M	SEMESTRAL	108	TP-48	4	
LINGUA ESTRANGEIRA 2-I/ 2ND FOREIGN LANGUAGE I	LLE	SEMESTRAL	108	TP-48	4	(Opção Francês/Espanhol)/Optional (French or Spanish)

(7 Items)

9.3. Novo Plano de estudos - N/A - 2º ANO-1º SEMESTRE

9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):

N/A

9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:

2º ANO-1º SEMESTRE

9.3.3 Novo plano de estudos / New 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)
ENOLOGIA/OENOLOGY	HR/HC	SEMESTRAL	81	TP-24	3	
ECONOMIA/ECONOMICS	E	SEMESTRAL	108	T-48	4	
INGLÊS III/ENGLISH III	LLE/FLL	SEMESTRAL	108	TP-48	4	
ORGANIZAÇÃO E SUPERVISÃO DE ALIMENTOS E BEBIDAS II/F&B MANAGEMENT II	HR/HC	SEMESTRAL	108	TP-64	4	
PRÁTICAS DE ALIMENTAÇÃO E	HR/HC	SEMESTRAL	162	PL-64	6	

BEBIDAS II/F&B PRODUCTION
PRACTICALS II

GASTRONOMIA E

CULTURA/GASTRONOMY AND
CULTURE

HR/HC

SEMESTRAL 81

T-24

3

LÍNGUA ESTRANGEIRA 2-II/2ND
FOREIGN LANGUAGE II

LLE/FLL

SEMESTRAL 108

TP-48

4

(Opção
Francês/Espanhol)/Optional
(French or Spanish)MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E
SISTEMAS/SYSTEMS MAINTENANCE

HR/HC

SEMESTRAL 54

TP-24

2

(8 Items)

9.3. Novo Plano de estudos - N/A - 2º ANO-2º SEMESTRE**9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):**

N/A

9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:

2º ANO-2º SEMESTRE

9.3.3 Novo plano de estudos / New study plan

Unidades Curriculares / Curricular Units	Área Científica / Scientific Area (1)	Duração / Duration (2)	Horas Trabalho / Working Hours (3)	Horas Contacto / Contact Hours (4)	ECTS	Observações / Observations (5)
ESTÁGIO/WORK PLACEMENT	HR/GA - HC/MA	SEMESTRAL 810		E-800;OT-10	30	(15 ECTS em HR & 15 ECTS em GA)/(15 ECTS IN HC & 15 ECTS IN MA)

(1 Item)

9.3. Novo Plano de estudos - N/A - 3º ANO-1º SEMESTRE**9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):**

N/A

9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:

3º ANO-1º SEMESTRE

9.3.3 Novo plano de estudos / New 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)
ANIMAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS/EVENTS MANAGEMENT	HR/HC	SEMESTRAL 81		TP-32	3	
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDADE E DE RELATO FINANCEIRO/FOUNDATIONS OF ACCOUNTING AND FINANCIAL REPORTING	GA/MA	SEMESTRAL 108		TP-48	4	
DIREÇÃO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS/HOTEL OPERATIONS MANAGEMENT	HR/HC	SEMESTRAL 162		TP-64	6	
INGLÊS IV/ENGLISH IV	LLE/FLL	SEMESTRAL 108		TP-48	4	
TURISMO E HOTELARIA INTERNACIONAL/TOURISM AND INTERNATIONAL HOSPITALITY	HR/HC	SEMESTRAL 108		T-32	4	
LEGISLAÇÃO HOTELEIRA/HOSPITALITY LAW	D/L	SEMESTRAL 81		T-32	3	
GESTÃO OPERACIONAL DE ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS/ F&B OPERATIONS MANAGEMENT	HR/HC	SEMESTRAL 162		PL-64	6	

(7 Items)

9.3. Novo Plano de estudos - N/A - 3º ANO-2º SEMESTRE**9.3.1. Ramo, variante, área de especialização do mestrado ou especialidade do doutoramento (se aplicável):**

N/A

9.3.2. Ano/semestre/trimestre curricular:

3º ANO-2º SEMESTRE

9.3.3 Novo plano de estudos / New 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)
CONTABILIDADE DE GESTÃO/MANAGEMENT ACCOUNTING	GA/MA	SEMESTRAL	135	TP-64	5	
CÁLCULO FINANCEIRO/FINANCIAL CALCULUS	M/M	SEMESTRAL	81	TP-24	3	
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E OPERAÇÕES EM HOTELARIA/INFORMATION SYSTEMS AND HOTEL OPERATIONS	CI/HR - CS/HC	SEMESTRAL	162	PL-64	6	(3 ECTS em CI & 3 ECTS em HR)
MARKETING APLICADO À HOTELARIA/HOTEL MARKETING	GA/MA	SEMESTRAL	81	T-32	3	
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS/HUMAN RESOURCES MANAGEMENT	GA/MA	SEMESTRAL	81	T-32	3	
INGLÊS V/ENGLISH V	LLE/FLL	SEMESTRAL	108	TP-48	4	
REVENUE MANAGEMENT	HR/HC	SEMESTRAL	162	TP-48	6	

(7 Items)

9.4. Fichas de Unidade Curricular**Anexo II - Métodos Quantitativos I/Quantitative Methods I****9.4.1. Designação da unidade curricular:***Métodos Quantitativos I/Quantitative Methods I***9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):***Fernanda Amélia Fernandes Ferreira - TP 48 horas***9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:**

N/A

9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):*Objetivos/Competências Gerais*

- 1. Estruturar de forma clara um raciocínio lógico, identificando conscientemente todas as suas fases, perspetivando a Matemática como ferramenta de suporte às áreas de Hotelaria e Turismo;*
- 2. Reconhecer e interpretar os novos conhecimentos de Cálculo Infinitesimal e Cálculo Integral necessários a uma adequada formação Matemática para o curso na área da Gestão, em particular na Hotelaria e Turismo;*

Objetivos/Competências Específicos

- 3. Esboçar e interpretar gráficos de funções com interesse económico, identificando comportamentos típicos dos modelos Matemáticos (polinomiais, exponenciais e logarítmicos) e analisar soluções propostas com espírito crítico;*
- 4. Analisar a variação de funções aplicando as noções de cálculo diferencial e integral.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:*1. Generalidades sobre Funções Reais de Variável Real**1.1 Revisões de alguns conceitos básicos**1.2 Revisão de tipos de funções especiais: polinomiais, exponenciais e logarítmicas**1.3 Análise de algumas funções económicas**2. Cálculo diferencial em \mathbb{R}* *2.1 Definição e interpretação geométrica da derivada - noção de diferencial**2.2 Regras de derivação**2.3 Aplicações das derivadas à Economia: Funções Marginais e Elasticidade**3. Cálculo integral em \mathbb{R}* *3.1 Noção de primitiva - Integrais Indefinidos e suas propriedades**3.2 Integrais imediatos**3.3 Métodos de integração**3.4 Integrais definidos e suas propriedades*

3.5 Teorema Fundamental do Cálculo

3.6 Aplicações: Cálculo de áreas, Valor médio de uma função; Excedentes do consumidor e do produtor

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

Os conteúdos programáticos estão estruturados de forma evolutiva em termos do processo de construção do conhecimento de forma a atingir os objetivos apresentados. Concretamente, esta articulação conteúdos/objetivos pode ser analisada através de uma relação direta entre conteúdos programáticos (CP) e Resultados de Aprendizagem (RA), ao nível das competências específicas:

Pontos 1, 2 e 3 dos CP - Pontos 3 e 4 dos RA

Globalmente, os conteúdos programáticos permitem a concretização/desenvolvimento dos objetivos/competências gerais desta unidade curricular (ver descrição pormenorizada no campo da -Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da UC)

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Aulas Teórico-Práticas (expositivas e acompanhamento/monitorização do docente)

As horas de contacto desenvolvem-se através de sessões presenciais que articulam o método expositivo, acompanhado de documentação de apoio e apresentação de exemplos práticos, e o método exploratório e prático tentando centrar os problemas propostos, sempre que possível, nas áreas nucleares do curso. Tenta-se orientar a organização do trabalho autónomo através de uma constante utilização da plataforma de ensino à distância.

Época Normal:

- Avaliação Distribuída - Apenas permitida a estudantes com 60% da assiduidade mínima registada em aulas lecionadas (presença obrigatória) constituída por 2 Testes (60%+40%) realizados ao longo do semestre.

- Avaliação Final - Exame (100%)

Épocas de Recurso Especial: Exame (100%)

Um estudante obtém aprovação quando a sua classificação final for igual ou superior a 9,5 valores (na escala de 0 a 20).

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

A apresentação dos conteúdos é realizada utilizando projeções e escrevendo no quadro, explicando diversos exemplos e exibindo aplicações em situações práticas. Indicação dos exercícios a serem resolvidos pelos alunos em cada aula de forma autónoma; sugestão dos passos principais de resolução, esclarecimento de dúvidas, acompanhamento e validação do trabalho individual do estudante.

Os materiais de apoio, o conteúdo e a dinâmica pedagógica das sessões presenciais que integram a componente teórico-prática das mesmas, o apoio do docente nas atividades de esclarecimento de dúvidas e monitorização e as atividades de validação e avaliação de conhecimentos têm como base os objetivos gerais desta unidade curricular e o desenvolvimento das competências específicas definidas para cada tema - avaliação formativa contínua.

Os momentos de avaliação estão de acordo com os objetivos definidos para esta unidade curricular, centrando-se, essencialmente, nas competências específicas - avaliação sumativa distribuída.

Para cada ponto dos conteúdos programáticos os estudantes terão ao seu dispor Textos de Apoio e Cadernos de Exercícios (com soluções) que acompanham as sessões presenciais, o que lhes permite gerir a sua aprendizagem de uma forma autónoma.

A avaliação distribuída fomenta uma interação constante com os estudantes, promovendo a sua autonomia e consciencialização na persecução dos objetivos definidos, bem como o desenvolvimento da sua responsabilização pela sua aprendizagem.

Para melhor compreender as metodologias utilizadas e completar a secção -Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos da UC- deve ainda ser referido que, nos pontos 1., 2. e 3. do Programa, os modelos de funções polinomiais, exponenciais e logarítmicas são utilizados para resolução de problemas envolvendo funções que traduzem receitas, lucros, custos, crescimento de populações, taxas de juro, mudanças de escala, etc. Em particular, no ponto 2. (Cálculo diferencial em R), a derivação é aplicada ao estudo da variação de funções nas áreas económica e administrativa, introduzindo-se, designadamente, as noções de funções marginais e elasticidades da oferta e da procura. Relativamente ao ponto 3. (Cálculo integral em R), a integração é importante como processo inverso (reversão) da diferenciação, sendo os integrais aplicados ao estudo da variação total da função, ao excedente do consumidor e do produtor, ao valor futuro e presente de um fluxo de renda.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Fundamental:

Harshbarger, R. J. & Reynolds, J. J. (2006). *Matemática aplicada: administração, economia e ciências sociais e biológicas*. 7.ª ed. São Paulo: McGraw-Hill.

Murolo, A. & Bonetto, G. (2012). *Matemática Aplicada à Administração, Economia e Contabilidade*. 2.ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning.

Complementar:

Howard, A. A., (2000). *Cálculo - Um novo horizonte*, vol. 1-2. Porto Alegre: Bookman Companhia Ed.

Khan Academy. (2108). Consultado em 22-02-2018, a partir de <https://pt-pt.khanacademy.org/math>

APOIO À LECIONAÇÃO:

Textos e Exercícios Propostos disponíveis na plataforma Moodle da ESHT

9.4.1. Designação da unidade curricular:*Métodos Quantitativos II/Quantitative Methods II***9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):***Fernanda Amélia Fernandes Ferreira - TP 48 horas***9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:***N/A***9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):***Gerais:**A. Estruturar de forma clara um raciocínio lógico, identificando conscienciosamente as suas fases, perspetivando a Estatística/Probabilidades como ferramenta de suporte às áreas de Hotelaria e Turismo;**B. Interpretar os novos conhecimentos de Estatística e Probabilidades necessários a uma adequada formação para o curso na área da Gestão, em particular, em particular na Hotelaria e Turismo;**Específicos:**C. Familiarizar os estudantes com o objetivo da estatística, que, num sentido amplo, consiste na recolha, compilação, análise e interpretação de dados.**D. Introduzir um conjunto de conceitos básicos da Teoria da Probabilidade, alicerce fundamental da inferência estatística e instrumento de compreensão do mundo que nos rodeia.**E. Apresentar os conceitos de variáveis aleatórias e de distribuições de probabilidade, que são modelos utilizados para descrever populações reais.**F. Incentivar a utilização de ferramentas computacionais para a resolução de problemas propostos.***9.4.5. Conteúdos programáticos:***1. Estatística Descritiva**Organização dos dados;Tipos de dados;Distribuição de Frequência e Representação Gráfica; Medidas Descritivas;De Localização Central e Não Central e de Dispersão;Medidas de Assimetria e de Curtose;Estatística Descritiva Bivariada;Tabelas de Contingência;Coeficiente de Correlação;Gráfico de Dispersão e Reta de Regressão;**2. Aplicações com utilização de software específico - Utilização da Folha de Cálculo Excel em Estatística;Introdução ao Statistical Package for the Social Sciences (SPSS); Criação de inquéritos com Google e Microsoft Forms e LimeSurvey;**3. Cálculo Combinatório-Princípio fundamental da contagem;Arranjos, permutações, combinações;Binómio de Newton;**4. Probabilidades-Tipos de acontecimentos;Definições Clássica, Frequentista e Axiomática de Probabilidade; probabilidade Condicionada;Teorema de Bayes;Distribuições de Probabilidade Discretas e Contínuas.***9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular***O ponto 1 visa transmitir os fundamentos de Estatística e por isso vem no sentido dos objetivos C. Com os pontos 3 e 4, os estudantes ficaram aptos a resolver problemas envolvendo Probabilidades e Distribuições de Probabilidade que é coerente com os objetivos D. e E. Saber utilizar software estatístico na realização de uma análise estatística, objetivo F, é coerente com o ponto 2 do programa. Com os pontos 1. e 4. pretende-se desenvolver nos estudantes a capacidade de interpretar dados, formular e resolver problemas do quotidiano, pois na sua futura vida profissional serão confrontados com a necessidade de saber aplicar técnicas probabilísticas e estatísticas, promovendo-se o recurso e utilização de softwares adequados.**Globalmente, os conteúdos programáticos permitem a concretização/desenvolvimento dos objetivos/competências gerais desta unidade curricular.***9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):***Aulas Teórico-Práticas (expositivas e acompanhamento/monitorização do docente)**As horas de contacto desenvolvem-se através de sessões presenciais que articulam o método expositivo, acompanhado de documentação de apoio e apresentação de exemplos práticos, e o método exploratório e prático tentando centrar os problemas propostos, sempre que possível, nas áreas nucleares do curso. Tenta-se orientar a organização do trabalho autónomo através de uma constante utilização da plataforma de ensino à distância.**Época Normal:**- Avaliação Distribuída - Apenas permitida a estudantes com 60% da assiduidade mínima registada em aulas lecionadas (presença obrigatória) constituída por 2 Testes (60%+40%) realizados ao longo do semestre.**- Avaliação Final Avaliação Final - Exame (100%)**Épocas de Recurso Especial: Exame (100%)**Um estudante obtém aprovação quando a sua classificação final for igual ou superior a 9,5 valores (na escala de 0 a 20).***9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.***A utilização das metodologias expositiva está prevista quando o objetivo é proporcionar bases teóricas, conceptuais e/ou de princípio normalmente com carácter mais ou menos elementar e/ou introdutório e está coerente com os objetivos de A. a G.. A validação da percepção do entendimento dos conceitos é conseguida com recurso ao método interrogativo. O desenvolvimento de conhecimentos/competências e da capacidade de aprendizagem será efetuado através da realização de pequenos trabalhos e/ou exercícios em sala de aula e em trabalho autónomo e está de acordo*

com todos os objetivos.

Estas metodologias ativas justificam-se na medida em que as competências de saber fazer constituem-se como objetivo da unidade curricular e permitem perspetivar a Estatística como uma ferramenta para a vida profissional. A avaliação a realizar na unidade curricular tem como finalidades fornecer informações sobre a evolução da aprendizagem, identificando dificuldades e sucessos, situar o estudante perante metas estabelecidas. A avaliação é concretizada na classificação que cada estudante atingiu, tendo como base os objetivos e competências definidos. A avaliação dos conhecimentos, competências e atitudes são alicerçadas em diversos instrumentos e técnicas de avaliação, adequados aos diferentes objetos de avaliação e a cada ponto, tendo em consideração as suas características.

Através da avaliação promove-se competências de organização da informação e o acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem. O desenvolvimento de competências de auto-organização dos estudantes e pesquisa é avaliado pela atitude e pelo trabalho realizado.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Fundamental:

Barbosa, D. R., Milone, G. (2004). *Estatística Aplicada ao Turismo e Hotelaria*. S. Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Guimarães, R., Cabral & J. (2007). *Estatística*. Edição revista. Lisboa: McGraw-Hill.

Kinney, J. J. (1997). *Probability: An Introduction with Statistical Applications*. John Wiley & Sons.

Pereira, A. & Patricio, T. (2016). *Guia prático de utilização do SPSS: análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia*. 8ª ed. rev. e aumentada. Lisboa: Edições Sílabo.

Complementar

Figueiredo, F., Figueiredo, A., Ramos, A. & Teles, P. (2007). *Estatística Descritiva e Probabilidades — Problemas Resolvidos e Propostos com Aplicações em R*. Lisboa: Escolar Editora.

Johnson, R. A. & Wichern, D. W. (2003). *Business statistics: decision making with data*. New York: John Wiley & Sons Inc.

Silvestre, A. L. (2007). *Análise de Dados e Estatística Descritiva*. Lisboa: Escolar Editora.

APOIO À LECIONAÇÃO

Textos e Exercícios Propostos disponíveis na plataforma Moodle da ESHT

Anexo II - Métodos e Técnicas de Investigação / Research Methods & Techniques

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Métodos e Técnicas de Investigação / Research Methods & Techniques

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Susana Sofia Pereira da Silva-TP-32 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

N/A

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

1. *Adquirir competências de recolha de informação científica em hotelaria e turismo*
2. *Recolher e selecionar informação científica*
3. *Adquirir capacidades para elaborar um trabalho científico*
4. *Construir instrumentos para recolha de informação científica*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

1. *Informação científica*
 - 1.1 *Fontes e recursos de informação científica*
 - 1.2 *Fontes de acesso livre*
 - 1.3 *A internet como fonte de recurso de informação*
 - 1.4 *Pesquisa de informação na internet*
 - 1.5 *Estratégias e processo de pesquisa de informação*
 - 1.6 *Avaliação da qualidade da informação*
2. *Normas bibliográficas*
 - 2.1 *Principais normas de referenciação (APA)*
 - 2.2 *Citações e referenciação bibliográfica*
 - 2.3 *Plágio*
3. *Organização de Trabalhos científicos*
 - 3.1 *Parte pré-textual ou preliminar do trabalho*
 - 3.2 *Parte textual ou corpo do trabalho*
 - 3.3 *Parte pós-textual*
4. *Investigação*
 - 4.1 *As etapas de uma investigação*
 - 4.2 *Delimitação do problema e da problemática*
 - 4.3 *A escolha do método: Quantitativo vs qualitativo*
 - 4.4 *População e Amostra*

5. Técnicas de recolha de informação

5.1 Observação

5.2 Inquérito

5.3 Entrevistas

5.4 Análise de dados pré-existent

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular
Os conteúdos da unidade curricular estão em consonância com os objetivos que se querem atingir com a sua leção. Assim, o ponto 1 do programa permitem atingir o objetivo 2. Os pontos 2 e 3 permitem atingir o objetivo 3, o ponto 4 permite atingir o objetivo 1, e o ponto 5 permite atingir o objetivo 4.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A leção da unidade curricular assenta na utilização do Método Expositivo e interrogativo para as questões mais teóricas bem como na utilização de exercícios práticos individuais e em grupo para a aquisição de competências. Na avaliação distribuída, a metodologia pedagógica assentará em práticas de aplicação de conhecimentos através de uma prova escrita individual (50%) que obrigará aos discentes o devido relacionamento reflexivo sobre os conteúdos apreendidos, bem como de um trabalho prático em grupo (50%) que será seguido da sua apresentação em espaço de aula. Na avaliação final, época de recurso e época especial, a avaliação consistirá na realização de um teste (50%) acerca dos conteúdos lecionados e de um trabalho prático individual (50%).

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

Para a aquisição dos objetivos propostos nesta UC, é fundamental que os estudantes possam adquirir alguns conceitos centrais, através da utilização do método expositivo. Por outro lado, é premente o desenvolvimento das capacidades de autoquestionamento e de juízo crítico que serão fomentadas através da utilização de metodologias ativas que implicam uma maior participação e capacidade de análise crítica por parte dos estudantes bem como da realização de exercícios práticos, nomeadamente através do desenho de projetos de recolha de informação científica em hotelaria e turismo.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

American Psychological Association (2001). Publication manual of the American Psychological Association. Washington, DC: American Psychological Association.

Bell, Judith (2010). Como realizar um projeto de investigação. Lisboa: Gradiva.

Fortin, M-F. (2009). O processo de investigação: Da concepção à realização. Loures: Lusociência.

Hill, M. & Hill, A. (2008). Investigação por questionário. Lisboa: Edições Sílabo.

Nykiel, R. (2007). Handbook of Marketing Research Methodologies for Hospitality and Tourism. Binghamton: Haworth University Press.

Quivy, R. & Campenhout, L. (2005). Manual de investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva.

Veal, A. J. (2006). Research Methods for Leisure and Tourism. A Practical Guide. London: Pitman.

Anexo II - Direção de Operações e Serviços/Hotel Operations Management

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Direção de Operações e Serviços/Hotel Operations Management

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

António Manuel da Silva Melo - TP 64 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

N/A

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

A unidade curricular visa contribuir para a formação dos estudantes ao nível da direção das operações e serviços nas organizações empresariais da Hotelaria, em especial em estabelecimentos hoteleiros e de alojamento turístico, assim como em negócios de restauração.

Neste sentido ser-lhes-ão transmitidos conhecimentos teóricos e exemplificadas boas práticas para o desempenho de funções de organização, planeamento e coordenação de serviços a prestar em hotelaria e implementar sistemas de qualidade nos diversos departamentos ou área de serviços.

No final o estudante deverá ser capaz de participar, organizar e planificar as diversas tarefas inerentes à gestão e prestação de serviços de qualidade nas organizações de hotelaria e turismo.

9.4.5. Conteúdos programáticos:

1.Contextualização das operações - estruturas diretivas das unidades hoteleiras, contratos de gestão – o papel da Direção, contrato de exploração, de gestão, de franquia de marca;2.A responsabilidade do Diretor de Hotel - descritivo funcional do DH;responsabilidade Civil, gestor de recursos humanos,gestor de recursos físicos, agente de responsabilidade social ,cumprimento dos requisitos legais; 3. A Direção das Operações- Departamento de alojamentos,F & B e áreas integrantes, Comercial e vendas, Animação e Lazer, ,manutenção, serviços de outsourcing.4.A orçamentação das operações-proveitos, custos, gestão departamental,orçamento – caso prático;

Gestão da Qualidade - evolução do conceito de qualidade, normas internacionais, objetivos da qualidade, diretórios de serviços, fact Sheet , elementos diferenciadores, ServQual, Blue Print, manuais de procedimentos, criação e desenvolvimento de questionários, auditorias de qualidade, sustentabilidade.

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

A primeira parte dos conteúdos programáticos transmite-se uma visão holística sobre a caracterização e as particularidades dos serviços em hotelaria e turismo, em particular das diferentes tipologias formas de atuar por departamento.

Com a segunda parte, o enfoque é dado à sistematização de princípios e modelos de gestão de e de qualidade de serviços, assim como desenvolver a capacidade de criação, desenvolvimento de instrumentos de gestão dos serviços e o sentido da responsabilidade social das organizações.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia de ensino assenta na componente expositiva complementada com técnicas ativas. São utilizados: o debate, trabalho em grupo, estudo de casos e resolução de casos práticos.

A avaliação distribuída pressupõe a realização de duas provas escritas de avaliação e a elaboração de um trabalho em grupo como componente teórico-prática.

O resultado da avaliação em cada prova será expressa numa escala de 0 a 20 valores e refletirá a média do desempenho do estudante nas componentes teóricas e teórico-prática.

A ponderação da prova escrita será de 60%, a ponderação do trabalho prático 30% e a assiduidade e participação qualitativa nas aulas de 10%.

A avaliação final à unidade curricular refletirá a média aritmética ponderada das classificações obtidas da totalidade dos momentos de avaliação.

A avaliação final consistirá numa prova escrita (exame), a realizar no final do semestre. O resultado da avaliação será expressa numa escala de 0 a 20 valores.

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

Para se atingirem os objetivos propostos, a metodologia na unidade curricular assenta em princípios de formação teórico-prática, com enfoque na partilha, análise e estudo de casos reais, bem como na aplicação prática de algumas técnicas e procedimentos.

Sempre que possível será promovida a interação e debate de ideias e a aplicação da técnica de role play, cabendo ao professor a responsabilidade do reforço da aprendizagem e da coordenação das diversas ações e tarefas de simulação da técnica operacional e dos processos empresariais em hotelaria.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Baum, T. (2002). Skills and training for the hospitality sector: a review of issues. Journal of Vocational Education & Training, 54(3), 343-364.

Biosca, D.(2000). Como Conseguir Que Los Clientes Repitan En La Hosteleria. Barcelona: Detur Publicaciones.

Brotherton, B. (ed.) (2003). The International Hospitality Industry: Structure, characteristics and issues. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Clarke, A. & Chen, W. (2007). International Hospitality Management: Concepts and Cases. Oxford and Burlington: Butterworth-Heinemann.

Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J. (2006). Marketing for hospitality and tourism. 4ª Edição. London: Pearson International.

Mata, A., (2003). Front Office - Operação e Gestão. Lisboa: Prefácio. ISBN 9728563892

Quintas, M.AI (2006). Organização e Gestão Hoteleira. Lisboa: Oteltur. ISBN: 9789729

Figueiredo, J. C. (ed.) (2015). Turismo 2020: Plano de ação para o desenvolvimento do turismo em Portugal 2014-2020 Acesso em 22-02-2018, em <http://estrategia.turismodeportugal.pt>

Anexo II - Fundamentos de Gestão / Foundations of Management

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Fundamentos de Gestão / Foundations of Management

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Joel Augusto Barros Fernandes - TP 48 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

N/A

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

Objetivos e Competências Gerais:

C1. Conhecer os principais conceitos básicos da gestão de uma organização;

C2. Analisar os diferentes domínios em que a atividade dos gestores se desenvolve, a sua relevância e o impacto das suas competências;

C3. Identificar e reconhecer na prática os principais conceitos da gestão de uma organização.

Objetivos e Competências Específicos:

- C4. Formular um planeamento estratégico fazendo uso dos principais instrumentos de análise estratégica de uma organização turística, hoteleira e de restauração;*
C5. Compreender as diferentes atividades do marketing e conceber uma política de marketing em todas as suas vertentes de uma organização turística, hoteleira e de restauração;
C6. Perceber as propedêuticas ligadas às áreas comercial, administrativa, financeira e de recursos humanos de uma organização turística, hoteleira e de restauração.

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1 – Organização e Gestão das Organizações - 1.1. Organização: elementos e objetivos; 1.2. Empresa: definição, objetivos, funções e sistema aberto; 1.3. Gestão: conceito; 1.4. Tipos de gestores e papéis de gestão; 1.5. Estrutura organizacional: conceito, tipologia, determinantes; 1.6. Teorias Organizacionais*
2 - Planeamento Estratégico - 2.1. Visão, missão, objetivos e estratégia; 2.2. Estratégia na organização; 2.2.1. Corporativa, Negócio e Funcional; 2.2.2. Igor Ansoff e Michael Porter; 2.2.3. Noção de vantagem competitiva e de competências nucleares; 2.2.4. Análise SWOT e Matriz BCG; 2.2.5. Cinco Forças de Porter e Análise PEST;
3 - Função Comercial e Marketing - 3.1. Novos clientes e novos mercados; 3.2. Conceito de marketing vs conceito de venda
3.3. Atividades do marketing: segmentação, seleção do mercado-alvo e posicionamento; 3.4. Marketing-mix: Produto, Preço, Distribuição e Comunicação;
4 – Propedêuticas de Gestão-4.1. Comercial, 4.2. Administrativa, 4.3. Financeira, 4.4. Recursos Humanos.

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

Pretende-se alargar o quadro de reflexão teórica dos estudantes de modo a que estes possam analisar de forma crítica e fundamentada o contexto em que as organizações se inserem, nomeadamente, da envolvente externa, a estrutura do sector e do seu mercado de referência. Pretende-se, ainda, que o estudante obtenha uma visão geral de como funciona uma organização em geral, e uma organização turística, hoteleira e de restauração em particular. Seja capaz de fazer um exercício de planeamento estratégico e identificar as atividades relacionadas com marketing e com a definição de política de marketing e domine as propedêuticas de gestão.

- Conteúdo Programático (CP) 1 - Obj C1 + Obj C2+Obj C3
- Conteúdo Programático (CP) 2 - Obj C4
- Conteúdo Programático (CP) 3 - Obj C 5
- Conteúdo Programático (CP) 4 - Obj C6

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Ensino direto: Método expositivo com duas dimensões.

Primeira: É utilizada essencialmente a dimensão teórico-prática. São abordados os conceitos teóricos, sendo estes depois aplicados em exemplos práticos relacionados com as organizações em geral.

Segunda: Nos capítulos 2, 3 e 4 do programa são utilizados casos práticos, e exemplos de organizações turísticas, hoteleiras e de restauração.

A avaliação realiza-se exclusivamente por Avaliação Final, nas épocas Normal, de Recurso e Especial.

Da avaliação final consta um exame escrito, realizado presencialmente, cuja nota expressa numa escala de 0 a 20 valores, não poderá ser inferior a 10 valores.

Nota do exame (100%).

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

A primeira dimensão metodológica preconizada coaduna-se com os objetivos gerais (1 a 3) definidos, dada a sua natureza conceptual.

A segunda dimensão metodológica preconizada relaciona-se com os objetivos específicos (4).

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- Carvalho, J.C. e Filipe, J.C. (2010). Manual de Estratégia: Conceitos, Prática e Roteiro (3ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.*
Costa, R. (2011). Introdução à Gestão Hoteleira (4ª ed.). Lisboa: Lidel.
Firmino, M. (2007). Turismo: Organização e Gestão. Lisboa: Escolar Editora.
Firmino, M. (2010). Gestão das Organizações: Conceitos e tendências actuais (4ªed). Lisboa: Escolar Editora.
Kotler, P. (2012). Administração de Marketing (12.ª ed.). New Jersey: Prentice Hall.
Lisboa, J., Coelho, A., Coelho, F. e Almeida, F. (2011). Introdução à Gestão de Organizações (3.ª ed). Porto: Vida Económica.
Rodrigues, M. J; Dionísio, P. e Esperança, J. P. (2000). Strategor: Política Global da Empresa. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
Sotomayor, A.M. ; Duarte, M. e Rodrigues, J. (2014). Princípios de Gestão das Organizações (2ª ed.). Lisboa: Reis dos Livros.
Teixeira, S. (2011). Gestão Estratégica. Lisboa: Escolar Editora.
Veira, I.C. (2016). Guia Prático de Direito Comercial. Porto: Almedina.

Anexo II - Práticas de Alojamento / Front Office Practicals

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Práticas de Alojamento / Front Office Practicals

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):*Mónica Pereira de Oliveira -PL 64 horas***9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:***N/A***9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):**

1. Conhecer a exploração hoteleira; 2. Descrever os departamentos existentes e as relações internas e externas; 3. Explicar a missão, as funções, os serviços e os principais departamentos de um empreendimento turístico; 4. Conhecer com rigor os recursos humanos do departamento e saber desenvolver o organograma do departamento de alojamento de um empreendimento; 5. Identificar a correta organização do sector de alojamentos e afins, como forma de garantia da qualidade de serviço; 6. Identificar a qualidade de serviço e suas vertentes como garantia de fidelização do cliente e manutenção da quota de mercado de um empreendimento turístico; 7. Dominar os conceitos de reserva, agentes, meios e garantias; 8. Saber os conceitos técnicos e simbologia do sector, utilizando corretamente todas as terminologias e simbologia técnicas e dominando a sua aplicação a casos reais; 9. Compreender o funcionamento, comunicação, planeamento e manutenção do departamento de andares como forma de obter a excelência dos serviços.

9.4.5. Conteúdos programáticos:

*1. Legislação e classificação dos empreendimentos turísticos
2. A exploração hoteleira e os tipos de gestão
3. A estrutura hoteleira
4. A gestão de alojamento (importância, custos, objetivos, estratégias)
5. A importância da qualidade de serviço
6. Alojamento: recursos humanos
7. Recepção: organização física e funcional
8. Recepção ponto de vendas - as características de qualidade dos diferentes produtos/serviços
9. Marketing de serviços: os sete problemas
10. Recepção- reservas
11. Recepção e Laboratório de Alojamento
12. Terminologia e simbologia técnica
13. Os Andares - Organização geral da Secção, características diferenciadoras do Departamento, objetivos do Departamento, as relações interdepartamentais, as funções e perfis dos colaboradores; outsourcing - vantagens e desvantagens.*

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

O programa foi concebido para dotar os estudantes de conhecimentos e competências sobre a hotelaria, o departamento de alojamento, as tarefas dos diferentes colaboradores e responsabilidades deste sector. Os conteúdos programáticos fazem o enquadramento histórico, económico, operacional e legal do turismo e da hotelaria. Os pontos 1, 2, 3, 4 e 5 dos conteúdos programáticos permitem a concretização dos objetivos 1, 2 e 3. O ponto 6 e 7 dos conteúdos programáticos permite aceder ao 4º objetivo. Os pontos 8 e 9 dos conteúdos programáticos permitem a concretização dos objetivos 5 e 6. Os pontos 10 e 11 permitem a concretização do objetivo 7. O ponto 12 permitem que o estudante atinja o objetivo 8 e o ponto 13 o objetivo 9.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia a seguir assentará na lecionação de aulas teórico-práticas, com método expositivo, interrogativo e ativo, apoiada, sempre que possível, com apresentação de vários exemplos de casos práticos e visualização de vídeos.

*Avaliação Final: Sim**Avaliação Distribuída: Sim**1º Teste - 35%**2º Teste - 35%**TI - 15% + 5% Apresentação oral**Postura, empenho e participação - 10%**Avaliação Final Época Normal: Sim**Exame: 80%**Trabalho Interdisciplinar: 20%**Avaliação Final Época Recurso e Especial: Sim**Exame: 80%**Trabalho Interdisciplinar: 20%***9.4.8. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.**

A metodologia seguida assenta em aulas teórico-práticas e numa variedade de métodos pedagógicos. Através do método expositivo pretende-se dar a conhecer ao estudante alguns conceitos básicos sobre a hotelaria e seu enquadramento legal. Por outro lado, o método interrogativo surge inerente ao método expositivo, que pretende desenvolver a análise crítica e a reflexão. O método ativo é muito utilizado, principalmente nas aulas práticas e na execução do trabalho interdisciplinar. Em parceria com as metodologias de ensino, também está contemplada uma visita de estudo, onde os alunos possam conhecer a estrutura de uma unidade hoteleira.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- Castelli, G. (2000). *Administração Hoteleira* (7ª ed.). Caxias dos Sul: EDUCS.
- Costa, R.(2008). *Introdução à Gestão Hoteleira*. Lisboa:Edições Lidel.
- Ismail, A.(2004). *Hospedagem: Front Office e Governança*. São Paulo: Edições Thomson.
- Marques, J.(2011). *Manual de hotelaria*. Lisboa:Civilização Editora.
- Martin, W. B. (2008). *Qualidade no Serviço ao Cliente: Um guia positivo para um serviço superior*. Lisboa: Monitor.
- Moreira, I.(2010). *A excelência no atendimento* (2ª ed.). Lisboa: Edições Lidel.
- Quintas, M. Ai (2006). *Organização e Gestão Hoteleira (Vol.I-III)*. Alvide: Oteltur.
- Roberts-Phelps, G. (2002). *Serviço ao Cliente: Jogos para Formadores*. Lisboa: Monitor.

Anexo II - Revenue Management**9.4.1. Designação da unidade curricular:**

Revenue Management

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Mónica Pereira de Oliveira-TP 48 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

N/A

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

- 1. Conhecer todos os rácios de gestão e saber aplicá-los a toda a atividade hoteleira;*
- 2. Analisar os dados obtidos na concretização e aplicação dos rácios;*
- 3. Saber proceder de acordo com os resultados obtidos;*
- 4. Conhecer a teoria e prática do Revenue Management;*
- 5. Adquirir profundos conhecimentos de gestão ligados aos quatro pilares do RM;*
- 6. Desenvolver competências técnicas que permitam maximizar as receitas de uma unidade hoteleira.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:**Módulo 1 - ALOJAMENTO-ESTATÍSTICAS OPERACIONAIS**

- 1. Rácios de produção, F&B, Recursos Humanos, Manutenção e Housekeeping*
- 2. Taxa de ocupação, Índice de Frequência, Taxa de Ocupação Dupla*
- 3. Revpar/revpac,*
- 4. Average room rate,*
- 5. Trevpar*
- 6. Goppar*
- 7. Faturação individual e grupos*
- 8. BEP e Revpash*
- 9. Daily Sales Report*
- 10. Market Share*
- 11. Overbooking*
- 12. Interpretação e análise dos resultados obtidos*

Módulo 2 - REVENUE MANAGEMENT

- 1. Definição de RM*
- 2. Aplicabilidade do RM*
- 3. Ferramentas e técnicas*
- 4. Os pilares da aplicação do RM*
- 5. Inventory management e rate management*
- 6. Pricing*

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

O programa foi concebido para dotar os estudantes de conhecimentos e competências sobre a hotelaria, o departamento de alojamento e suas vertentes de gestão. Os conteúdos programáticos visam o domínio dos conhecimentos de gestão e a aplicação dos rácios hoteleiros e sua análise.

O módulo I permite dar resposta aos objetivos 1,2 e 3. O módulo II permite a concretização dos objetivos 4,5 e 6.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia assenta na lecionação de aulas teórico-práticas através do método expositivo, interrogativo e ativo, apoiada, sempre em exercícios práticos e trabalho autónomo.

Avaliação Final: Sim

Avaliação Distribuída: Sim

1º Teste - 25%

2º Teste - 25%

TI - 15% + 5% Apresentação oral

Artigo científico - 20%

Postura, empenho e participação - 10%
Avaliação Final Época Normal: Sim
Exame: 80%
Trabalho Interdisciplinar: 20%
Avaliação Final Época Recurso e Especial: Sim
Exame: 80%
Trabalho Interdisciplinar: 20%

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

A metodologia seguida assenta em aulas teórico-práticas e numa variedade de métodos pedagógicos. Através do método expositivo pretende-se dar a conhecer ao estudante alguns conceitos básicos sobre a gestão hoteleira e análise de resultados. Por outro lado, o método interrogativo surge inerente ao método expositivo, que pretende desenvolver a análise crítica e a reflexão. O método ativo é muito utilizado, principalmente nas aulas práticas e na execução do trabalho interdisciplinar.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Hereter, G. (2017). Introduction to revenue management for hotels: tools and strategies to maximize the revenue of your property. Charleston SC: CSI Publishing Platform.
Hayes, D.; Nimemeier, J; Miller, A (2012) Foundations of Lodging Management (2nd Edition). London: Pearson.
Hayes, D.; Nimemeier, J; Miller, A (2017) Hotel Operations Management (3rd Edition). London: Pearson.
Marques, J. (2011) Manual de hotelaria. Lisboa: Civilização Editora.

Anexo II - Sistemas de Informação e Operações em Hotelaria/ Information systems and Hotel Operations

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Sistemas de Informação e Operações em Hotelaria/ Information systems and Hotel Operations

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Cândida Elisa Pereira da Silva - PL 32 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

Joaquim José Pereira Ribeiro - PL 32 horas

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

- 1. Planear, organizar, gerir e implantar um projeto na área de Hotelaria e Restauração ou outro.*
- 2. Descrever formas de hospitalidade, experiências e inovação no serviço hoteleiro.*
- 3. Identificar competências do gestor hoteleiro e dos colaboradores e propor um plano de melhoria.*
- 4. Reconhecer e compreender a importância, natureza e papel dos Sistemas de Informação (SI) Organizacionais na Hotelaria*
- 5. Identificar, selecionar e manipular SI para a hotelaria/atividades hoteleiras*
- 6. Analisar e projetar SI aplicados à hotelaria/atividades hoteleiras*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. Desenvolvimento de Projetos em Hotelaria*
 - 1.1. Conceito de Projeto*
 - 1.2. Planificação e implementação*
 - 1.3. As 4 fases de um projeto*
 - 1.4. Funções de gestor de projeto*
 - 1.5. Enquadramento estratégico*
 - 1.6. Como abordar o enquadramento no território, e no quadro legal*
 - 1.7. Análise da oferta e da procura. Segmentação*
 - 1.8. Análise da Viabilidade Económica de um projeto, Plano de Investimento e formas de financiamento.*

2. A gestão da hospitalidade

- 2.1. Natureza da hotelaria*
- 2.2. Características do serviço hoteleiro*
- 2.3. Hospitalidade vs serviço*
- 2.4. A semiótica da experiência na hotelaria*
- 2.5. A inovação na hotelaria*

3. Competências na gestão hoteleira

- 3.1. O gestor hoteleiro*

4. Sistemas de Informação aplicados à Hotelaria

- 4.1 Introdução aos Sistemas de Informação (SI)*
- 4.2 SI Organizacionais*
- 4.3 SI para a Hotelaria*
- 4.4 Sistemas de Gestão de Bases de Dados*

5. Casos de estudo de SI para a Hotelaria

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

O programa está estruturado de modo a permitir que os estudantes obtenham os conhecimentos teóricos e ferramentas necessárias para desenvolver e treinar competências na área da gestão de projetos de Hotelaria e Restauração assim como de compreender o papel desempenhado pelos Sistemas de Informação nas organizações, mais concretamente os aplicados à hotelaria e às atividades hoteleiras.

Pretende-se que os estudantes desenvolvam uma proposta de negócio, organizada e metódica, que contemple um estudo de viabilidade e estrutura de financiamento de um projeto na fileira do Turismo, abordando as funções de gestor de projeto, e em grupo, e definindo as tarefas e áreas funcionais de cada elemento do grupo de trabalho.

A articulação conteúdos e competências pode ser analisada através de uma relação direta entre conteúdos programáticos organizados em capítulos (Cap) e as competências (C) a adquirir:

Cap1 – C1

Cap2 – C1, C2,

Cap3 – C3

Cap4 – C4, C5, C6

Cap5 – C1, C2, C3, C4, C5, C6

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A unidade curricular funcionará num ambiente predominantemente teórico-prático e serão privilegiados os métodos interrogativos e ativo, através da realização de trabalhos de grupo e individuais, discussão de casos e palestras com gestores hoteleiros. Serão desenvolvidos exercícios de análise de sistemas de informação, de gestão de informação, e de conceção de pequenas aplicações informáticas para a gestão de unidades hoteleiras, sendo os conteúdos explicitados recorrendo a exemplos práticos adequados à área de intervenção do curso. Caso seja possível, poderá realizar-se uma ou duas visitas de estudo.

A avaliação distribuída inclui Trabalhos Práticos (70%) e Testes (30%), com nota mínima de 10 valores.

A avaliação final consiste num exame escrito (70%) e num trabalho prático (30%), com nota mínima de 10 valores.

Em Época de Recurso e em Época Especial a avaliação será apenas com um exame escrito, com nota mínima de 10 valores.

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

Nesta unidade curricular transmitem-se conhecimentos teóricos e técnicas/boas práticas relevantes, com vista à implantação e uso em ambientes reais. Assim sendo, as aulas teóricas serão semi-ativas, misturando fases expositivas, interrogativas e demonstrativas. As aulas práticas serão essencialmente ativas, incluindo em alguns casos uma fase inicial demonstrativa e depois uma fase de treino (tipo hands-on), baseada em guião de trabalho. O desenvolvimento de exercícios práticos individuais representativos de situações reais que permitirão a consolidação dos conteúdos lecionados e desenvolver as competências na área da gestão Hoteleira e de estabelecimentos de restauração e bebidas, incluindo atividades de análise e gestão de Sistemas de Informação aplicados à hotelaria e às atividades hoteleiras.

É proposto aos estudantes que desenvolvem um projeto e que apresentem uma ideia de negócio, com os estudos necessários que assegurem a sua sustentabilidade e o retorno de investimento.

O grupo deverá organizar-se atribuindo funções e tarefas a cada elemento, nomear um diretor de projeto e as suas funções. O Responsável do grupo elabora um programa de trabalhos, onde deve indicar o que cada elemento faz. Na sala de aula os estudantes apresentam o seu negócio e defendem os seus argumentos quanto à viabilidade do projeto, com intuito de convencer os eventuais investidores (um elemento de cada grupo), a aplicarem o seu capital num negócio com potencial de concretização.

O projeto é realizado predominantemente nas aulas, sob orientação do docente, que deve esclarecer as dúvidas, colocar questões ao grupo acerca da proposta e dar orientações sobre o trabalho a desenvolver.

Semanalmente será fomentado o estudo autónomo e a participação dos estudantes em atividades a distância na plataforma Moodle da escola, e estimuladas as capacidades de pesquisa e de investigação dos estudantes, sugerindo-se que consultem a bibliografia referenciada e artigos científicos.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Benckendorff, P., Sheldon, P. & Fesenmaier, D. (2014). Tourism Information Technology (2nd Ed.). Wallingford: CABI.

Buhalis, D. (2003). eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management. Edinburgh: Prentice Hall.

Egger, R. & Buhalis, D. (2008). eTourism Case Studies: Management and Marketing Issues. Oxford: Elsevier.

Drudis, A. (2002). Gestión de proyectos: como planificarlos, organizarlos e dirigirlos, 3ª edição. Barcelona: Editora Gestion 2000.

Ribeiro, J. (2001). Introdução à gestão da Restauração. Lisboa: Lidel.

Turismo de Portugal (2017). Plano Estratégico Nacional de Turismo: Para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal. Lisboa: Ministério da Economia e Inovação.

Varajão, J., & Amaral, L. (2000). Planeamento de Sistemas de Informação. Lisboa: FCA Editora.

Manuais de apoio fornecidos pela docente da uc (exercícios guiados, slides, endereços internet).

Anexo II - Fundamentos de Contabilidade e de Relato Financeiro/ Found. of Accounting and Financial Reporting

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Fundamentos de Contabilidade e de Relato Financeiro/ Found. of Accounting and Financial Reporting

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Eduardo Rui Viana Barbas de Albuquerque -TP 48 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

N/A

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

No final do programa da unidade curricular o estudante deve ser capaz de:

- C1. Entender em que consiste a contabilidade e as finanças*
- C2. Dominar a técnica de escrituração contabilística*
- C3. Descrever a regulamentação contabilística nacional*
- C4. Classificar os elementos que constituem as demonstrações financeiras*
- C5. Elaborar as principais demonstrações financeiras*
- C6. Classificar os diferentes tipos de custos*
- C7. Aplicar os diferentes sistemas de custeio*
- C8. Analisar as demonstrações financeiras*
- C9. Calcular um conjunto de indicadores*
- C10. Interpretar os indicadores económicos e financeiros*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. A Contabilidade como fonte de informação*
 - 1.1. A importância da Contabilidade*
 - 1.2. A contabilidade vs. Finanças*
 - 1.3. A dinâmica patrimonial*
 - 1.4. O normativo contabilístico*
 - 1.5. Os resultados da empresa*
 - 1.5.1. Os rendimentos*
 - 1.5.2. Os gastos*
 - 1.5.3. A conta de resultados*
 - 1.6. O património da empresa*
 - 1.6.1. O ativo*
 - 1.6.2. O passivo*
 - 1.6.3. O capital próprio*
 - 1.7. A preparação e apresentação da informação contabilística*
- 2. Conceitos fundamentais sobre custos*
 - 2.1. Diferentes classificações de custos*
 - 2.2. Sistemas de custeio*
- 3. Interpretação e análise das demonstrações financeiras*
 - 3.1. Análise do balanço e da demonstração dos resultados*
 - 3.2. Estudo dos rácios*
 - 3.3. Análise da rentabilidade*

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

- Os pontos 1.1 e 1.2 do programa visam alcançar o resultado de aprendizagem C1*
- O ponto 1.3 do programa visa alcançar o resultado de aprendizagem C2*
- O ponto 1.4 do programa visa alcançar o resultado de aprendizagem C3*
- Os pontos 1.5 e 1.6 do programa visam alcançar o resultado de aprendizagem C4*
- O ponto 1.7 do programa visa alcançar o resultado de aprendizagem C5*
- O ponto 2.1 do programa visa alcançar o resultado de aprendizagem C6*
- O ponto 2.2 do programa visa alcançar o resultado de aprendizagem C7*
- O ponto 3.1 do programa visa alcançar o resultado de aprendizagem C8*
- Os pontos 3.2 e 3.3 do programa visam alcançar os resultados de aprendizagem C9 e C10*

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

Nas aulas teórico-práticas utilizam-se o método expositivo dos conceitos teóricos, recorrendo-se, em simultâneo, aos métodos interrogativo e interativo, que se suportam na apresentação e discussão de casos de estudo, exercícios relacionados com contabilidade e as finanças aplicadas à área científica nuclear do curso.

A avaliação realiza-se exclusivamente por Avaliação Final, nas épocas Normal, de Recurso e Especial.

Da avaliação final consta um exame escrito, realizado presencialmente, cuja nota expressa numa escala de 0 a 20 valores, não poderá ser inferior a 10 valores.

Nota do exame (100%).

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

Utilizar-se-á a metodologia expositiva ao longo de todos os resultados de aprendizagem que se pretendem ver atingidos. Desta forma será possível aos estudantes refletirem e analisarem com espírito crítico os conceitos teóricos apresentados.

Por sua vez, os métodos interrogativo e interativo pretendem promover a discussão de assuntos em contexto de sala de aula, procurando alcançar os objetivos específicos elencados de C1 a C10.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

- Albuquerque, Eduardo B. (2016). Apontamentos de apoio [Documento não publicado]. Vila do Conde: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Politécnico do Porto - Departamento de Gestão.*
- Borges, A., Rodrigues, A., & Rodrigues, R. (2014). Elementos de Contabilidade Geral (26ª ed.). Lisboa: Áreas editora.*
- Brealey, R. A., Myers, S. C., Allen, F., & Mohanty, P. (2012). Principles of corporate finance. Nova Delhi: Tata McGraw-Hill Education.*
- Coltman, M. M., & Jagels, M. (2001). Hospitality management accounting. New York: Wiley.*
- Dopson, L. R., & Hayes, D. K. (2016). Managerial accounting for the hospitality industry. New York: Wiley Global Education.*
- Lima Santos, L., Gomes, C (2016). Contabilidade de Gestão Hoteleira. Agualva-Cacém: ATF edições*
- Neves, J. C. D. (2012). Análise e relato financeiro—Uma visão integrada de gestão. Lisboa: Texto Editora.*
- Rodrigues, J. (2016). SNC-Sistema de Normalização Contabilística explicado (6º ed.). Porto Editora.*

Anexo II - Marketing aplicado à hotelaria / Hotel Marketing**9.4.1. Designação da unidade curricular:**

Marketing aplicado à hotelaria / Hotel Marketing

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Joaquim José Pereira Ribeiro-T-32 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

N/A

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

Dominar os conceitos básicos do Marketing;
Perceber a importância do Marketing integrado e da sua envolvente na gestão dos empreendimentos turísticos;
Compreender a importância do valor e da gestão da marca na hotelaria;
Aplicar o Marketing Mix na hotelaria;
Compreender o impacto e a importância das tecnologias de informação e comunicação aplicadas ao Marketing hoteleiro, tais como o web marketing, e-commerce, o social media e o mobile;
Desenvolver o plano de Marketing (trabalho prático a ser elaborado pelos estudantes).

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. Comportamentos do consumo turístico*
- 2. Fundamentos de marketing*
- 3. Product/Place/promotion/Price VS People/Processes/Programs/performance*
- 4. Marketing Integrado (relacionamentos/Performance/interno)*
- 5. Valor da Marca em hotelaria*
- 6. Análise swot : Do Mercado onde está inserida a unidade*
- 7. Definição do Mercado na hotelaria*
- 8. Segmentação e distribuição*
- 9. Revenue management*
 - a. Pricing*
- 10. Web Marketing*
- 11. E-commerce*
- 12. Distribuição e posicionamento online*
- 13. Social Media*

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

Para o domínio dos conceitos básicos do Marketing, contribuem os pontos programáticos 1., 2., 5, 7, 8 e 12. Com o objectivo de perceber a importância do Marketing integrado e da sua envolvente na gestão dos empreendimentos turísticos são abordados os pontos 4, 6, 7, 8, 9 e 12. Com o objetivo de fomentar a compreensão da importância do valor e da gestão da marca na hotelaria são abordados os pontos 4, 5, 6, 7, 9, 9a) 10, 11, 12 e 13. Para a compreensão da aplicação do Marketing Mix na hotelaria, são abordadas as temáticas dos pontos 3, 4 e 9a). Com vista à compreensão do impacto e da importância das tecnologias de informação e comunicação aplicadas ao Marketing hoteleiro são abordados os pontos 10, 11, 12. e 13. O desenvolvimento de um plano de Marketing (trabalho prático a ser elaborado pelos estudantes) permite consolidar conhecimentos adquiridos ao longo do semestre e desenvolver quer competências específicas, quer transversais, indo ao encontro dos objectivos do curso.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia a seguir assenta na leccionação de aulas teórico-práticas e serão privilegiados os métodos expositivo, interrogativo e activo. Nas aulas serão apresentados alguns casos práticos, exercícios e debates. Serão convidados alguns profissionais para palestras de temas específicos, com o objectivo de partilhar os seus conhecimentos e experiência profissional.

Avaliação distribuída:

- Trabalho grupo: 50%

- Teste 50%

Avaliação final:

- Trabalho individual: 50%

- Teste 50%

Época de recurso ou melhoria e especial:

- Trabalho individual: 50%

Exame: 50%

Melhoria de Nota de Avaliação

Os estudantes poderão aceder às épocas específicas para o efeito.

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

Nas aulas teórico-práticas serão utilizados:

- os métodos expositivos com vista a apresentar conceitos básicos do Marketing,

- o método interrogativo por forma a fomentar a retenção dos conceitos acima, a promover a consciência da importância do Marketing integrado e da sua envolvente na gestão dos empreendimentos turísticos

- o método ativo, no intuito de 1) aplicar o Marketing Mix na hotelaria, 2) aprofundar a compreensão do impacto e da importância das TIC aplicadas ao Marketing hoteleiro e 3) do valor e da gestão da marca na hotelaria, compreende a discussão de casos práticos, com exemplos da hotelaria e restauração, o convite a profissionais com vista à partilha de conhecimentos e experiências e o desenvolvimento de um plano de Marketing.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Documentos disponibilizados pelo docente no moodle, para cada tema das aulas.

Alves, Carlos Teixeira. (2003). *Satisfação do consumidor*. Lisboa: Escolar Editora.

Castelli, Geraldo. (2000). *Administração hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS.

Cooper, Chris; Fletcher, John; Wanhill, Stephen; Gilbert, David; Shepherd, Rebecca. (2001). *Turismo: princípios e prática*, (2ª ed.) Porto Alegre: Bookman.

Guardani, Fátima. (2006). *Gestão de marketing em hotelaria*. São Paulo: Atlas.

Holloway, J. Christopher. (2004). *Marketing for tourism* (4th ed.). New York: Prentice Hall.

Hsu, Cathy H. C.; Powers, Tom. (2001). *Marketing hospitality* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Kotler, Philip; Bowen, John T.; Makens, James C. (2006). *Marketing for hospitality and tourism* (4ª ed.). London: Pearson International Editon.

Quintas, Manuel Ai. (2006). *Organização e Gestão Hoteleira: Marketing e vendas dos empreendimentos hoteleiros* (Vol. III). Alvide: Otelturn.

Anexo II - Comunicação/Communication

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Comunicação/Communication

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

Susana Sofia Pereira da Silva - TP 24 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

N/A

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

1. Caracterizar o processo de comunicação interpessoal

2. Caracterizar a comunicação organizacional

3. Reconhecer a importância das diferenças interculturais no processo de comunicação

4. Treinar competências comunicacionais adequadas ao contexto profissional.

9.4.5. Conteúdos programáticos:

1. Conceitos, elementos e estrutura da comunicação

2. Barreiras e condicionantes da comunicação

3. Estilos comunicacionais

3.1 A prática da assertividade no contexto profissional

3.2. Treino de competências comunicacionais

4. Comunicação intercultural

5. Comunicação organizacional

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

Os conteúdos da unidade curricular estão em consonância com os objetivos que se querem atingir com a sua lecionação. Assim, o ponto 1 e 2 do programa permitem atingir o objetivo 1. O ponto 3 permite atingir o objetivo 4, o ponto 4 permite atingir o objetivo 3, e o ponto 5 permite atingir o objetivo 2.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A lecionação da unidade curricular assenta na utilização do Método Expositivo e interrogativo para as questões mais teóricas bem como na utilização de exercícios práticos individuais e em grupo para a aquisição de competências. Aspira-se transmitir aos estudantes a importância de uma adequada interligação entre as relações interpessoais e diferentes formas e contextos de aplicação e geração ao campo da comunicação individual e em grupo e na sua aplicabilidade no contexto profissional. Em avaliação distribuída, a metodologia pedagógica assentará em práticas de aplicação de conhecimentos através de uma prova escrita individual (60%) que obrigará aos discentes o relacionamento reflexivo sobre os conteúdos apreendidos, bem como de um trabalho prático de grupo (40%) que será seguido da sua apresentação em aula. A avaliação final (época de recurso e época especial) consistirá na realização de um teste (70%) acerca dos conteúdos lecionados e de um trabalho prático individual (30%).

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

Para a aquisição dos objetivos propostos nesta UC, é fundamental que os alunos possam adquirir alguns conceitos centrais, através da utilização do método expositivo. Por outro lado, é premente o desenvolvimento das capacidades de autoquestionamento e de juízo crítico que serão fomentadas através da utilização de metodologias ativas que implicam uma maior participação e capacidade de análise crítica por parte dos estudantes bem como da realização de exercícios práticos.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

*Carnegie, D. (2013). Comunicar com Sucesso, Lisboa: Prime Books.
Chabrol, C., Radu, M. (2010). Psicologia da Comunicação Interpessoal. Lisboa: Instituto Piaget.
Costa, R. (2012). Equipas de alto rendimento. Lisboa: Editora RH.
Devillard, O. (2011). A dinâmica das equipas. Lisboa: Bertrand.
Fachada, M. O. (2012). Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Sílabo
Falkheimer, J. (2014). The power of strategic communication in organizational development. International Journal of Quality and Service Sciences, 6(2/3):124-133.
Josien, M. (2013). Técnicas de Comunicação Interpessoal. Lisboa: Bertrand.
Miller, K. (2012). Organizational Communication: Approaches and Processes. (6th ed.). Canada: Wadworth.
Rego, A. & Cunha, M. (2005). Comunicar: as apresentações em público para gestores. Lisboa: Publicações D. Quixote.
Shockley-Zalabak, P. S. (2012). Fundamentals of Organizational Communication. (8th ed.). Boston: Allyn & Bacon.*

Anexo II - Práticas de Alimentação e Bebidas // F&B Production Practicals I

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Práticas de Alimentação e Bebidas // F&B Production Practicals I

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

José António Costa Alves da Silva-PL 32 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

Rui Pedro Rei da Fonseca-PL 32 horas

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

*Restaurante/ Bar
Aplicar as regras básicas de HACCP na execução das tarefas
Proceder à preparação da sala de acordo com as características do serviço a executar
Executar o atendimento ao cliente na sala de refeições
Identificar a terminologia do serviço de restauração e as principais características dos serviços de mesa e de bar
Demonstrar a organização das áreas de trabalho e a respetiva brigada e o ciclo do Produto
Executar os diferentes serviços
Cozinha/Pastelaria
Perceber a importância cultural e económica da cozinha/pastelaria nacional e internacional.
Diferenciar a cozinha e pastelaria nacional, regional e internacional.
Identificar a terminologia culinária
Demonstrar como se organiza uma cozinha e respetiva brigada assim como o ciclo do produto
Saber as diferentes preparações culinárias e os diferentes métodos base de cozinhar
Identificar espaços, organizá-los no seu conjunto
Perceber a dinâmica entre as secções que trabalham em conjunto (Economato/Cozinha/Pastelaria/Sala).*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- 1. Higiene pessoal e das instalações*
- 2. Armazenamento e conservação de equipamentos e utensílios*
- 3. Organização e mise-en-place da sala*
- 4. Regras de serviço: circuitos, atendimento, serviços de mesa, preparação e execução do serviço Buffet e volante, serviços pequenos-almoços e serviço de vinhos*
- 5. A brigada e suas funções (organograma, indumentária, Barman)*
- 6. Equipamentos do Bar e da cafetaria*
 - a) Bebidas alcoólicas e não alcoólicas*
 - b) Mise-en-place de bar e da cafetaria*

7. Cozinha: *História, Evoluções, Tipologia Gastronómica*
 8. Pastelaria: *História, Doçaria e Boas Práticas de Higiene*
 9. Higiene Corporal e de Fardamento (*Segurança, Planos de Limpeza e desinfeção*)
 10. As instalações de Cozinha
 a) A equipa de cozinha e as suas funções
 b) Diferentes zonas e sectores
 c) Tipos de Cozinha, máquinas e utensílios,
 11. Terminologia Culinária
 a) Cortes em Cozinha
 b) O Açúcar - Cremes e massas, merengagens
 c) Caldos, molhos e sucos
 d) Confeções à base de ovos, arroz e peixes

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

O funcionamento das secções de Restaurante/Bar é tratado em 1,2, 3, 4, 5 e 6, com ênfase no HACCP, execução das tarefas (1,2,3,6,8,9,10) e dinâmica entre Economato/Cozinha/Pastelaria/Sala (2,3,6,10). O atendimento e a execução dos serviços (ponto 4) estão articulados com a preparação da sala (pontos 3,4, e 5). A terminologia do serviço de restauração e características dos serviços de mesa e de bar é abordada nos pontos 2,3,4,5,6,7,8 e 10, com ênfase no ponto 11 que lhe é dedicado. A demonstração da organização e identificação das áreas de trabalho/espacos, das brigadas e ciclo do Produto são desenvolvidas em 2,3,4,5,6b),7,8,e 10.

O funcionamento das secções de Cozinha/Pastelaria é discutido em 7,8,9 e 10, com enfoque nas diferenças e importância cultural e económica da cozinha/pastelaria nacional e internacional (pontos 7 e 8). A organização da cozinha e sua brigada, o ciclo do produto é abordada no ponto 10. As diferentes preparações e técnicas culinárias são-no no ponto 11.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia a seguir assentará na lecionação de aulas de práticas/laboratoriais e serão privilegiados os métodos expositivo, interrogativo e, principalmente, o ativo.

Cada aula terá uma temática onde se pretende que os alunos treinem as competências operacionais associadas ao serviço de cozinha/ sala e bar/cafetaria.

Algumas aulas serão abertas à comunidade da ESHT e a convidados, para que os alunos treinem num ambiente o mais real possível.

Avaliação

Atitude, comportamento, pontualidade e assiduidade 20%

Capacidade de organização 10%

Desempenho na execução da tarefa 10%

Empenho e motivação 20%

Trabalho Interdisciplinar 10%

Exame Escrito/Prático 30%

Sendo uma UC de carácter prático/laboratorial e cada aula é temática, onde os estudantes apreendem e treinam determinadas competências, que se não estiverem presentes, não terão nova oportunidade de voltar a aprender e a treinar, consideramos que é obrigatória a presença em todas as aulas, ou seja, 100% de assiduidade.

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

A metodologia a seguir assentará na lecionação de aulas de práticas/laboratoriais em que se intercalam os métodos: - expositivo, com vista à apresentação de conceitos (regras básicas de HACCP; terminologia do serviço de restauração e da culinária, características dos serviços de mesa e de bar, organização das áreas de trabalho, da respetiva brigada e do ciclo do Produto; expor as diferenças entre a cozinha e pastelaria nacional, regional e internacional);

- interrogativo, com vista a fomentar o questionamento e aprofundar a compreensão da 1) importância cultural e económica da cozinha/pastelaria nacional e internacional, 2) da dinâmica entre as secções que trabalham em conjunto (Economato/Cozinha/Pastelaria/Sala) e consolidar/aprofundar 1) a compreensão das funções dos diferentes espaços e da sua organização, 2) a compreensão da organização de uma cozinha e respetiva brigada, bem como do ciclo do produto e 3) o conhecimento das diferentes preparações culinárias, técnicas e métodos culinários

- e, principalmente, métodos ativo (aplicar as regras HACCP na execução das tarefas e diferentes serviços, preparar a sala de acordo com as características do serviço a executar; atender o cliente na sala de refeições, demonstrar a organização das áreas de trabalho e a respetiva brigada e o ciclo do Produto)

Para o efeito, cada aula será subordinada a uma temática e ao desenvolvimento de competências operacionais associadas ao serviço de cozinha/ sala e bar/cafetaria, incluindo aulas abertas à comunidade da ESHT e convidados, simulando a prática profissional, no contexto controlado do laboratório/restaurante de aplicação, procurando ir ao encontro do perfil de saída dos alunos, e desenvolver um carácter prático e dinâmico fundamental para seu sucesso nesta área de atividade.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Bachs, J. (2007). Servicio y atención al cliente en restauración. Madrid : Editorial Síntesis. ISBN 9788477384557.

Carrelhas, H. (2001). Código de boas práticas de higiene para a restauração / Gabinete de Qualidade, Higiene e Ambiente da UNIHSNOR. Porto : Instituto UNIHSNOR.

Murphy, J. (2013). Principles and practices of bar and beverage management. Oxford : Goodfellow Publishers. ISBN 9781908999375.

Ribeiro, J. (2011). *Introdução à gestão da restauração*. Lisboa/Porto : Lidel. ISBN 9789727576913.
 Sánchez, J. M. (2006). *Procesos de servicio en restauración*. Madrid : Editorial Síntesis. ISBN 84-7738-327-8
 Scanlon, N. (2000). *Catering management (2nd ed.)*. New York [etc.] : John Wiley & Sons. ISBN 0-471-33327-1
 Silva, J. (2017). *Manual de Cafeterias*. Porto: Grupo Itáu.

Anexo II - Práticas de Alimentação e Bebidas II / F&B Production Practicals II

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Práticas de Alimentação e Bebidas II / F&B Production Practicals II

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

José António Costa Alves da Silva-PL 32 HORAS

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:

Rui Pedro Rei da Fonseca-PL 32 Hours

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

*Identificar as principais características da Cozinha Regional, Nacional e Internacional
 Identificar os espaços, organizá-los no seu conjunto de modo a executar os serviços previstos.
 Perceber a dinâmica entre as variadas secções - Economato/Cozinha/Pastelaria/Sala
 Articular os serviços de Cozinha e de Pastelaria
 Executar a preparação e a confeção de diversas matérias-primas, respeitando as ementas e serviços
 Utilizar a terminologia culinária e organizar uma cozinha e respetiva brigada
 Executar os circuitos do Produto
 Preparar e executar o serviço à lista do restaurante
 Proceder à mise-en-place da sala de acordo com o serviço a executar
 Executar os diversos tipos de serviço de mesa e bar
 Demonstrar os circuitos do Produto
 Identificar as principais características dos diversos tipos de serviço de mesa e bar
 Organizar os diversos tipos de serviço de uma unidade de restauração e a sua brigada
 Detetar as prioridades na execução do serviço
 Executar o serviço de vinhos e outras bebidas*

9.4.5. Conteúdos programáticos:

- A. Cozinha/Pastelaria*
- 1. O Economato*
 - 1.1 Receção do produto*
 - 1.2 Armazenamento do produto*
 - 1.3 Articulação de secções*
 - 1.4 requisições*
 - 1.5 Funcionamento*
 - 2. Espaços de cozinha*
 - 2.1 Identificação*
 - 2.2 Características*
 - 2.3 Funcionamento*
 - 2.4 Tipos de Serviço*
 - 2.5 Organização da Brigada e da Cozinha*
 - 2.6 Terminologia Culinária*
- B. Restaurante/Bar*
- 1.Princípios de higiene pessoal e das instalações*
 - 2. Armazenamento e conservação dos equipamentos e utensílios*
 - 3. A organização da sala*
 - a) Mise-en-place na sala*
 - b) Regras de serviço*
 - c) Circuitos de serviço*
 - 4. Atendimento no serviço de restaurante*
 - 5. Execução de serviço de mesa*
 - a)Preparação serviço buffet e volante*
 - b) Serviços pequenos-almoços*
 - c) Execução do serviço de vinhos*
 - 6. Conceitos técnicos*
 - 7. A hierarquia do bar e suas funções*
 - a) Os equipamentos, os utensílios e o mobiliário do Bar e da cafeteria*
 - b) Classificação das bebidas alcoólicas e não alcoólicas*
 - c) Mise-en-place de bar e da cafeteria*

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

Com o ponto A. e seus sub-pontos (1&2) desenvolvem-se competências para identificar (1.2, 1.5, 2.1, 2.2., 2.3., 2.5. e 2.6) e organizar (pontos 1.2, 1.3., 1.5, 2.5, 3) espaços, com foco nas dinâmicas entre Economato/Cozinha/Pastelaria/Sala e na articulação da Cozinha e da Pastelaria, na execução dos serviços (B.1., B.2., B.3, B.4. e B.5).

A identificação de características da Cozinha Regional, Nacional e Internacional, em articulação com a preparação e execução do serviço à lista, da mise-en-place, dos serviços de mesa e bar e do de vinhos e outras bebidas é desenvolvida em B.3, B.4, B.5 e B.7. A competência de ilustração/ execução do ciclo do produto é desenvolvida em A.1.1, A.1.2 e B.2, B.3. e B.4.

Aborda-se a confeção, as matérias-primas, as ementas e os serviços em 2.4., 5a) e 5b) e a organização de uma cozinha e respetiva brigada em 2.5, 3a) e 3b),

Todos os pontos do programa permitem abordar a terminologia, com especial enfoque nos pontos A.2.6 e B.6.

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):

A metodologia a seguir assentará na lecionação de aulas de práticas/laboratoriais e serão privilegiados os métodos expositivo, interrogativo e, principalmente, o ativo.

Cada aula terá uma temática onde se pretende que os alunos treinem as competências operacionais associadas ao serviço de cozinha/ sala e bar/cafetaria.

Algumas aulas serão abertas à comunidade da ESHT e a convidados, para que os alunos treinem num ambiente o mais real possível.

Avaliação

Atitude, comportamento, pontualidade e assiduidade 20%

Capacidade de organização e liderança 25%

Desempenho na execução da tarefa 25%

Empenho e motivação 20%

Trabalho Interdisciplinar 10%

Sendo uma Unidade Curricular de carácter prático/laboratorial e cada aula é temática, onde os estudantes apreendem e treinam determinadas competências, que se não estiverem presentes, não terão nova oportunidade de voltar a aprender e a treinar, consideramos que é obrigatória a presença em todas as aulas, ou seja, 100% de assiduidade.

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

A metodologia a seguir assentará na lecionação de aulas de práticas/laboratoriais em que serão privilegiados os métodos:

- expositivo, permitindo a exposição de conceitos (características da Cozinha Regional, Nacional e Internacional; dos espaços e secções; terminologia culinária; características dos diversos tipos de serviço de mesa e bar;

- interrogativo, com vista à 1) consolidação e aprofundamento da compreensão da dinâmica entre as variadas secções (Economato/Cozinha/Pastelaria/Sala), da articulação entre os serviços de Cozinha e de Pastelaria, das principais características dos diversos tipos de serviço de mesa e bar, 2) a definição das prioridades na execução do serviço e 3) ao domínio da terminologia culinária;

- e principalmente, o ativo (organizar espaços no seu conjunto de modo a executar os serviços previstos, articulando serviços de Cozinha e Pastelaria, executar a preparação e a confeção de diversas matérias-primas, respeitando as ementas e serviços; organizar uma cozinha e sua brigada; demonstrar/executar os circuitos do Produto; preparar e executar o serviço à lista do restaurante; proceder à mise-en-place da sala de acordo com o serviço a executar; executar os diversos tipos de serviço de mesa e bar e de vinhos e outras bebidas.

Em cada aula será abordada uma temática proporcionando oportunidades para desenvolver competências operacionais associadas ao serviço de cozinha/ sala e bar/cafetaria. Algumas aulas serão abertas à comunidade da ESHT e a convidados, criando situações de simulação de prática profissional, no ambiente controlado da aula laboratorial.

As metodologias de ensino acima descritas vão ao encontro não só do perfil de saída dos estudantes, mas também do carácter prático e dinâmico desta área de atividade.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Bachs, J. (2007). Servicio y atención al cliente en restauración. Madrid : Editorial Síntesis. ISBN 9788477384557.

Carrelhas, H. (2001). Código de boas práticas de higiene para a restauração / Gabinete de Qualidade, Higiene e Ambiente da UNIHSNOR. Porto : Instituto UNIHSNOR.

Murphy, J. (2013). Principles and practices of bar and beverage management. Oxford : Goodfellow Publishers. ISBN 9781908999375.

Ribeiro, J. (2011). Introdução à gestão da restauração. Lisboa/Porto : Lidel. ISBN 9789727576913.

Sánchez, J. M. (2006). Procesos de servicio en restauración. Madrid : Editorial Síntesis. ISBN 84-7738-327-8

Scanlon, N.(2000). Catering management. 2nd ed. - New York [etc.] : John Wiley & Sons. ISBN 0-471-33327-1

Silva, J. (2017). Manual de Cafeterias. Porto: Itau.

Anexo II - Gestão operacional de Alimentação e Bebidas / F&B Operational Management

9.4.1. Designação da unidade curricular:

Gestão operacional de Alimentação e Bebidas / F&B Operational Management

9.4.2. Docente responsável e respetiva carga lectiva na unidade curricular (preencher o nome completo):

José António Costa Alves da Silva - PL 32 horas

9.4.3. Outros docentes e respetivas cargas lectivas na unidade curricular:*Rui Pedro Rei da Fonseca - PL 32 hours***9.4.4. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):***Cozinha/Pastelaria e Restaurante/Bar**Competências Gerais*

1. *Planear, organizar, dirigir e coordenar serviços/evento de restauração (cozinha, sala e bar).*
2. *Dirigir e gerir uma unidade de restauração (cozinha, sala e bar).*
3. *Planear as requisições de matérias-primas necessárias para o bom funcionamento do restaurante (cozinha, sala e bar).*

Competências Específicas

4. *Descrever os circuitos do Produto desde a matéria-prima até ao consumidor final.*
5. *Organizar um restaurante (cozinha, sala e bar) e respetiva brigada.*
6. *Planear e fazer ementas e menus.*
7. *Fazer as fichas técnicas e calcular o Foodcost de cada iguaria da ementa e/ou menu.*
8. *Aplicar os procedimentos do HACCP na confeção de iguarias.*
9. *Planear, dirigir e coordenar os diversos tipos de serviço de uma unidade de restauração, bem como a sua brigada.*

9.4.5. Conteúdos programáticos:*A. Cozinha/Pastelaria*

1. *Hierarquia profissional (Funções do Chefe de Cozinha; Relações e deveres; Gestão da brigada de Cozinha; Escalas de Serviço, Indumentária)*
2. *Gestão de conflitos e reclamações*
3. *Cartas e Menus (Regras, Gestão)*
4. *O Economato (Requisição de Matérias-primas, Relações a manter)*
5. *O Foodcost (Ficha de Foodcost, controlo e gestão)*
6. *Eventos gastronómicos*
7. *HACCP – Noções Base, Planos de Limpeza e desinfeção*

B. Restaurante/Bar

1. *Gestão da brigada da sala (regras de higiene pessoal, indumentaria, escalas de serviço)*
2. *Chefe de sala*
3. *Planeamento de requisições de compras*
4. *Gestão de conflitos e reclamações*
5. *Gestão de Serviços de Restauração*
6. *Protocolo e etiqueta*
7. *Cozinha de sala*
8. *Serviço de Bar*
9. *A brigada do serviço de Bar e suas funções*
 - a) *O Barman*
 - b) *Os equipamentos, os utensílios e o mobiliário do Bar*
 - c) *Mise-en-place de bar*
 - d) *Serviço direto e indireto*
9. *Termos técnicos*

9.4.6. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular*O planeamento, organização, direcção e coordenação de serviços/eventos de restauração (cozinha, sala e bar) são desenvolvidos com as temáticas em A & B.**A Direcção e Gestão de uma unidade de restauração (cozinha, sala e bar) é desenvolvida em A1, A2, A4, A5, B1, B4 e B5. O planeamento de requisições de matérias-primas necessárias ao bom funcionamento do restaurante (cozinha, sala e bar) é desenvolvido em A3, A4, A5 e B3.**As restantes competências são desenvolvidas nos pontos, como se segue:*

- *Descrever os circuitos do Produto (A4,A5, A6, A7, B3, B5, B7, B8 e B9);*
- *Organizar um restaurante e respetiva brigada (A1, A2, A6, B1, B2, B5, B7, B8, B9).*
- *Planear e fazer ementas e menus (A3, A4, A5 E A6)*
- *Fazer as fichas técnicas e calcular o Foodcost (A3 E A5)*
- *Aplicar o HACCP (A7, B1, B5, B7, B8, B9b)*
- *Planear, dirigir e coordenar os diversos tipos de serviço de uma unidade de restauração, bem como a sua brigada (A & B)*

9.4.7. Metodologias de ensino (avaliação incluída):*A metodologia a seguir assentará na lecionação de aulas de práticas/laboratoriais e serão privilegiados os métodos expositivo, interrogativo e, principalmente, o ativo.**Cada aula terá uma temática onde se pretende que os alunos treinem as competências operacionais associadas ao serviço de cozinha/ sala e bar/cafetaria.**Algumas aulas serão abertas à comunidade da ESHT e a convidados, para que os alunos treinem num ambiente o mais real possível.**Avaliação**Atitude, comportamento, pontualidade e assiduidade 25%**Capacidade de organização e liderança 25%*

Desempenho na execução da tarefa 25%

Empenho, motivação e disponibilidade 25%

Sendo uma Unidade Curricular de carácter prático/laboratorial e cada aula é temática, onde os estudantes apreendem e treinam determinadas competências, que se não estiverem presentes, não terão nova oportunidade de voltar a aprender e a treinar, consideramos que é obrigatória a presença em todas as aulas, ou seja, 100% de assiduidade.

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

A metodologia a seguir assentará na lecionação de aulas de práticas/laboratoriais, em que se privilegiarão os métodos: -

- expositivo, com vista a apresentar conceitos e consolidar conhecimentos (terminologia técnica, circuitos do produto, matéria-prima, consumidor final, brigada, ementas e menus. fichas técnicas e Foodcosting princípios do HACCP; tipos de serviços de uma unidade de restauração, etc);

- interrogativo, com vista ao questionamento do estudante e à retenção e consolidação de conceitos (descrever os circuitos do Produto desde a matéria-prima até ao consumidor final), bem como à aplicação de conhecimentos adquiridos a novas situações;

- e, principalmente, ativo com aulas onde os estudantes põem em prática as competências operacionais associadas ao serviço de cozinha/ sala e bar/cafetaria (planear, organizar, dirigir e coordenar serviços e eventos; organizar, dirigir e gerir o laboratório de restauração; planear necessidades e recursos materiais e humanos; planear e fazer ementas e menus; fazer as fichas técnicas; calcular o Foodcost; aplicar os princípios do HACCP).

Algumas aulas serão aulas abertas, criando as condições para uma prática laboratorial em contexto de simulação da realidade profissional.

Estas metodologias de ensino acima descritas vão ao encontro do perfil de saída dos alunos, promovendo a abordagem prática e dinâmica que esta indústria valoriza.

Nesta unidade curricular pretende-se que o estudante demonstre ter sedimentado os conhecimentos previamente adquiridos e ser capaz de os pôr em prática, gerindo as suas equipas em eventos abertos ao público em geral, sendo assim posto à prova em contexto real.

9.4.9. Bibliografia de consulta/existência obrigatória:

Binet, M. (2011). Créer et développer son restaurant (2ème éd.) Héricy : Editions du Puits Fleuri. ISBN 9782867394546.

Dittmer, P. (2006). Principles of food, beverage, and labor cost controls (8th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons, cop. ISBN 0-471-42992-9.

Ducrocq, A. (2011). Créer et gérer un bar : guide juridique et pratique (2ème éd). Héricy: Editions du Puits Fleuri. ISBN 9782867394416.

Halverson, F. (2004). Catering like a pro : from planning to profit (Revised ed.). New Jersey : John Wiley & Sons. ISBN 0-471-21422-1.

Murphy, J. (2013). Principles and practices of bar and beverage management. Oxford : Goodfellow Publishers. ISBN 9781908999375.

Ribeiro, J. (2011). Introdução à gestão da restauração. Lisboa/Porto : Lidel. ISBN 9789727576913.

Scanlon, N.(2000). Catering management (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons. ISBN 0-471-33327-1

9.5. Fichas curriculares de docente
