

# ACEF/1718/0122937 — 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/1112/22937

#### 1.2. Decisão do Conselho de Administração.

Acreditar com condições

#### 1.3. Data da decisão.

2013-08-01

### 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.\\_2.SinteseMedidasMelhoria\\_MestGestaoHotTurismo.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.

Sim

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

*A grave crise económica que afetou Portugal, e que levou à intervenção da Troika entre 2011 e 2014, teve um impacto sobre o mestrado em Hotelaria e Turismo, fazendo diminuir a procura por parte dos estudantes durante este período. Assim, a direção do mestrado aproveitou este período para efetuar alterações com vista a reforçar a área científica de hotelaria e turismo no âmbito da estrutura curricular do ciclo de estudos. Em concreto, foram suprimidas as UC's (Gestão de Turismo Internacional, Gestão de Operações de Alojamento, Gestão de Operações F&B, Métodos de investigação em Hotelaria e Turismo) e também foi alterada a denominação na UC Gestão de Serviços a Clientes, de acordo com a proposta de alteração registada pela DGES com o n.º R/A-Ef 3378/2011/AL02 de 2 de março de 2018.*

##### 3.1.1. If so, please provide an explanation and rationale for the changes made.

*Given the great economic crisis that occurred in Portugal and that led to the intervention of the Troika between 2011 and 2014, it turns out that the Master in Hospitality and Tourism had difficulties in having students during this period, so the direction of the same took advantage of this period to effect changes in order to strengthen the scientific area of hotel and tourism within the curricular structure of the study cycle, namely UC's (International Tourism Management, Accommodation Operations Management, F & B Operations Management, Research Methods in Hospitality and Tourism), and were also asked for changes of denomination in the following UC Customer Service Management as requested in DGES R/A-Ef 3378/2011/AL02.*

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

Sim

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

*Dada a grande importância que o setor da hotelaria e turismo tem para a economia do país, a direção da IBS-IUL considerou que era de extrema relevância criar em 2017 uma nova área científica denominada Hotelaria e Turismo. De facto, a partir de 2008 começou a haver um grande investimento por parte da direção da IBS-IUL em projetos, publicações e apoio de consultoria às empresas deste setor, o que permitiu melhorar a sustentação desta área científica.*

*De igual modo, considerou-se importante efetuar uma alteração substancial no programa do mestrado, de forma a adequá-lo às características do sector. Especificamente, no anterior programa a área científica predominante era Gestão Geral com 66 ECTS e no novo programa foi substituída pela nova área científica Hotelaria e Turismo que passou a ter 66 ECTS.*

*Convém ainda realçar, que, por forma a dar a possibilidade aos estudantes de ajustar o programa às expectativas e interesses, se aumentou o número de optativas especializadas no 2º semestre passando de 18 ECTS para 30 ECTS. Outro aspecto importante a realçar, prende-se com a introdução da unidade curricular obrigatória de "Research Methods in Hospitality and Tourism" no 1º semestre.*

Por último, foram propostas outras alterações, e menos significativas na estrutura curricular do mesmo, como, por exemplo, a eliminação da UC de Finanças, substituída por Estatística e Análise de Dados. Desta forma, tentou-se coadunar o programa às especificidades da área de hotelaria e turismo.

Durante a vigência do programa verificou-se que muitos candidatos referiam que a propina era excessiva para o mercado português. Neste sentido a IBS-IUL propôs uma reformulação ao programa de modo a conseguir que a propina se ajuste a valores mais adequados ao mercado Português. Especificamente, a propina inicial era de 21.000€ (incluía o 2º ano lectivo na Universidade da Florida Rosen College) e conseguiu-se negociar com o Rosen College da University of Central Florida, Orlando (USA) de maneira a baixar o valor para 18.000€. Por outro lado, para reforçar as ligações internacionais, um vetor extremamente importante neste sector de atividade, foram estabelecidas parcerias com as seguintes Universidades na Europa: University of Applied Sciences Krems (IMC), Austria; Zagreb School of Economics and Management (ZSEM), Croatia; Groupe Sup de Co La Rochelle, France; University of Stavanger, Norway; University of Ljubljana, Slovenia; e Lund University, Sweden. Os estudantes que optarem por esta solução, em vez da Universidade da Florida, têm uma propina de 6.850€. Por último, os estudantes que não tenham possibilidade de estudar no estrangeiro podem frequentar os 2 anos lectivos em Portugal na IBS-IUL, pagando o valor de 6.850€.

### 3.2.1. If so, please provide an explanation and rationale for the changes made.

*Given the great importance that the hotel and tourism sector has for the country, the IBS-IUL management considered that it was extremely important to create a new scientific area called Hospitality and Tourism in 2017. In fact, from 2008 onwards, IBS-IUL's management started to invest heavily in projects, publications and consultancy support to companies in this field, which enabled this area to be supported.*

*Thus, it was possible to make a substantial change in the master's program, in order to adapt it to the characteristics of the sector. Specifically, in the previous program the predominant scientific area was General Management with 66 ECTS and in the new program was replaced by the new scientific area Hospitality and Tourism, which now has 66 ECTS.*

*It should also be noted that, in order to give students the possibility to adjust the program to the expectations and interests, the number of specialized electives in the second semester increased from 18 ECTS to 30 ECTS.*

*Another important aspect to highlight is the introduction of the compulsory course of "Research Methods in Hospitality and Tourism" in the first semester.*

*Finally, other changes were proposed, and less significant in the curricular structure of the same, as, for example, the Finance CU was eliminated and replaced by Statistics and Data Analysis. In this way, it was tried to assemble the program to the specificities area of hotel and tourism.*

*During the course of the program it was found that many the IBS-IUL proposes a reformulation of the program so as to ensure that the current in the Portuguese market. Specifically, the initial tuition was € 21,000 (including the 2nd year at the University of Florida Rosen College) and negotiated with the University of Florida Rosen College and lowered the value to € 18,000. On the other hand, in order to maintain the extremely important international link in this sector of activity, were established partnerships with the following Universities in Europe (University of Applied Sciences Krems (IMC), Zagreb School of Economics and Management (ZSEM), Groupe Sup de Co La Rochelle, University of Stavanger, University of Ljubljana, Lund University). Students who opt for this solution have a tuition fee of € 6,850. Finally, students who are not able to study abroad can attend the 2 academic years in Portugal in the IBS-IUL, paying the value of 6,850 €.*

## 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 explanação e fundamentação das alterações efetuadas.

*O ISCTE-IUL, não tendo registado aumento na dimensão do seu campus, tem feito um forte investimento na melhoria contínua das suas instalações e equipamentos. Dotado de espaços modernos e funcionais, e de um leque de infraestruturas que contribuem para a qualidade das atividades desenvolvidas, é composto por 4 edifícios escolares: Edifício Sedas Nunes (12933,1 m<sup>2</sup>); Ala Autónoma (6711 m<sup>2</sup>); Edifício II (47229,9 m<sup>2</sup>); INDEG-ISCTE (3900m<sup>2</sup>), estes dois últimos distinguidos com o Prémio Valmor. Nos últimos anos, as grandes intervenções físicas e técnicas incidiram sobretudo nos Edifícios Sedas Nunes, II e INDEG-ISCTE. O ISCTE-IUL apostou na criação de novas áreas e redefinição de espaços dos edifícios, aumentando a sua lotação e implementando novos meios técnicos. Foram instaladas novas infraestruturas tecnológicas (software, cobertura WI-FI, etc.), incluindo a modernização dos equipamentos, permitindo a docentes e pessoal não docente responder rapidamente às operações em que estão envolvidos. Ao nível da reabilitação física, são de salientar as obras efetuadas nos auditórios e a intervenção nos serviços de gestão do ensino assente num novo modelo de atendimento especializados por ciclos e escolas. O Instituto tem apostado num conjunto de espaços qualificados, dinâmicos, multifuncionais e atrativos, que permitem desenvolver uma série de novas atividades curriculares com exigências específicas ao nível das infraestruturas técnicas e de equipamentos. As intervenções na envolvente exterior do campus foram significativas: intervenção no pátio interior e na praça central; melhoramento dos espaços verdes; criação de um circuito de manutenção; um campo polidesportivo e respetivo balneário. Recentemente foram instalados apoios de motas e bicicletas e equipamentos Eco- Árvores (I e II). A organização dos espaços permite ter zonas de estudo, convívio e refeições, centros de investigação e salas de investigadores, serviços de apoio, serviços de informação e documentação que ocupa parcialmente 3 pisos, gabinetes de docentes, sala equipada com sistema Tele-Aula/Fundação PT salas de aula e auditórios recentemente objeto de reabilitação total: o Auditório Mário Murteira, o Auditório Videoconferência, com equipamento específico para videoconferência, o Auditório Caiano Pereira, o Auditório J.J. Laginha e o Auditório 1 (com intervenção planeada).*

**4.1.1. If so, provide a brief explanation and rationale for the changes made.**

*ISCTE-IUL has invested significantly in the ongoing improvement of its premises and facilities. The campus is comprised of 4 school buildings equipped with modern and functional spaces and equipment that contribute to the quality of the academic activities: building Sedas Nunes (12933,1 m<sup>2</sup>); building Ala Autónoma (6711 m<sup>2</sup>); building II (47229,9 m<sup>2</sup>); and building INDEG-ISCTE (3900m<sup>2</sup>), these last two being distinguished with the Valmor Prize. The major physical and technical interventions occurred in the past few years and related mainly to the modernisation of buildings Sedas Nunes, II and INDEG-ISCTE. The focus has been on creating new areas and redefining old spaces within these buildings, increasing capacity and introducing new technical means. New technological infrastructures were installed - software, Wi-Fi coverage, etc. - and new equipment was acquired, making it possible for academic and technical staff to work more swiftly and efficiently. In terms of rehabilitating areas and spaces, it is worth mentioning the upgrades in the auditoriums and in the academic services, aligning the support that is made available to students with the new student support model (cycles and schools). ISCTE-IUL has invested in a set of qualified, dynamic, multifunction and attractive spaces, enabling new curricular activities with specific technical demands to be developed. The outside spaces of the campus were not disregarded - improvements were conducted in the main square and green spaces, whereas a new fitness circuit, a multi-sports field and a locker room were created. Recently, a new parking space for motorcycles and bikes were installed, and Eco-Trees equipment (I and II). The re-organisation of spaces makes it possible to offer study, living and dining areas, research centres and researchers' rooms, support services, information and documentation services, faculty offices, one room equipped with Tele-Class system /Fundação PT and auditoriums fully intervened and updated: Aud. Mário Murteira (for videoconference activities), Aud. Caiano Pereira, Aud. J.J. Laginha and Aud. 1 (scheduled intervention).*

**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.**

*Para além da parceria com a University of Central Florida, Orlando, USA (dual-degree), abriu-se a possibilidade de os estudantes, no 2º ano do curso, optarem por estudar em universidades parceiras na Europa ou continuarem os seus estudos no ISCTE-IUL. Dado que a IBS - IUI obteve importantes acreditações internacionais (AACSB, AMBA, EQUIS) e entrou para o Ranking Financial Times, foi possível criar novas parcerias com instituições relevantes na área da hospitalidade e turismo. Assim, foram criadas parcerias com a University of Applied Sciences Krems (IMC); Zagreb School of Economics and Management (ZSEM); Groupe Sup de Co La Rochelle; University of Stavanger; University of Ljubljana; Lund University.*

**4.2.1. If so, please provide a summary of the changes.**

*In addition to the partnership with the University of Central Florida, Orlando, USA (dual-degree), the possibility was opened for second-semester students to choose to study at partner universities in Europe or to continue their studies at ISCTE-IUL. As IBS - IUI obtained important international accreditations (AACSB, AMBA, EQUIS) and entered the Financial Times rankings, it was possible to create new partner partnerships taking into account the area of hospitality and tourism. Thus, partnerships were established with the University of Applied Sciences Krems (IMC); Zagreb School of Economics and Management (ZSEM); Groupe Sup de Co La Rochelle; University of Stavanger; University of Ljubljana; Lund University.*

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

*Não*

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

*---*

**4.3.1. If so, please provide a summary of the changes.**

*---*

**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.**

*Não*

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

*---*

**4.4.1. If so, please provide a summary of the changes.**

*---*

# 1. Caracterização do ciclo de estudos.

## 1.1 Instituição de ensino superior / Entidade instituidora.

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

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

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

*Escola de Gestão (ISCTE-IUL)*

## 1.3. Ciclo de estudos.

*Gestão de Hotelaria e Turismo*

## 1.3. Study programme.

*Hospitality and Tourism Management*

## 1.4. Grau.

*Mestre*

## 1.5. Publicação do plano de estudos em Diário da República (PDF, máx. 500kB).

[1.5.\\_ISCTE-IUL\\_2017-2018\\_DRE\\_ProjetoDespacho\\_Alteracao\\_MestGestaoHotelariaTurismo.pdf](#)

## 1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos.

*Gestão Geral*

## 1.6. Main scientific area of the study programme.

*Management*

### 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).

*340*

### 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.

*811*

### 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.

*812*

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

*120*

## 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).

*2 Anos (4 semestres)*

## 1.9. Duration of the study programme (art.º 3 DL-74/2006, March 26th, as written in the DL-63/2001, of September 13th).

*2 years (4 semesters)*

## 1.10. Número máximo de admissões.

*20*

### 1.10.1. Número máximo de admissões pretendido (se diferente do número anterior) e respetiva justificação.

*---*

### 1.10.1. Proposed maximum number of admissions (if different from the previous number) and related reasons.

*---*

## 1.11. Condições específicas de ingresso.

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

*a) Titulares do grau de licenciado ou equivalente legal;*

*b) Titulares de um grau académico superior estrangeiro conferido na sequência de um 1.º ciclo de estudos organizado*

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

#### 1.11. Specific entry requirements.

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

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

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

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

#### 1.12. Regime de funcionamento.

*Pós Laboral*

##### 1.12.1. Se outro, especifique:

---

##### 1.12.1. If other, specify:

---

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

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa  
Avenida das Forças Armadas  
1649-026 Lisboa Portugal

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

[1.14. ISCTE-IUL\\_Regulamento\\_412-2014\\_CreditacaoFormacaoAnteriorExperienciaProfissional.pdf](#)

#### 1.15. Observações.

Desde 2005 que as receitas provenientes da atividade do turismo em Portugal aumentaram cerca de 3.3% ao ano. Em simultâneo, tem aumentado o número de pessoas que trabalha neste sector de atividade, embora com baixas qualificações. Nesse sentido, a direção da IBS-IUL considerou que era de extrema relevância, quer a nível científico, quer a nível empresarial, criar um mestrado no domínio da hotelaria e turismo. Tal permite contribuir para qualificar estes profissionais e, conseqüentemente, melhorar a qualidade deste sector de atividade no país. Assim, para além do mestrado iniciado em 2011 foi também criada uma pós-graduação de Top Management no domínio do Turismo, assim como um doutoramento em parceria com a Universidade Europeia. Desde 2008 que vários docentes da IBS-IUL desenvolveram projetos neste domínio e também artigos científicos indexados na ISI/Scopus. Neste sentido, para consolidar ainda mais esta área, e como já foi referido, criou-se em 2017 no ISCTE - IUL uma nova área científica específica para a Hotelaria e Turismo. De facto, o mestrado de Gestão em Hotelaria e Turismo destaca-se por ser único em Portugal e tem a importante particularidade de ter como instituição parceira a 2ª melhor universidade do mundo nesta área, o Rosen College of Hospitality Management, da University of Central Florida, Orlando (USA). Assim, os estudantes que optarem pela solução de fazer o 2º ano nesta universidade terão um Dual-Degree. Também, a nível internacional é importante realçar que a IBS - IUL já tinha a acreditação da AMBA e obteve recentemente a acreditação por parte da AACSB (2016) tendo entrado para o ranking do Financial Times das melhores escolas de Gestão do mundo (2017). Estes dados realçam o reconhecimento do trabalho desenvolvido pela IBS-IUL e vêm dar maior visibilidade ao curso a nível internacional. Assim, o mestrado é dado em língua inglesa de modo a abranger estudantes portugueses e estrangeiros. É de realçar que o corpo docente tem uma larga experiência dos domínios leccionados, quer do ponto de vista teórico (publicações), quer do ponto de vista prático (consultoria), devido a uma grande proximidade às empresas. Existem também muitas atividades que são efetuadas para que haja uma estreita ligação dos estudantes às empresas (ex., Career Forum, antigos estudantes convidados a dar os seus testemunhos, estágios de Verão, conferências com gestores nacionais e internacionais de reconhecido mérito, etc.). Por último, importa realçar também o facto de se ter estabelecido um protocolo com a Associação de Hotéis de Portugal.

#### 1.15. Observations.

Given the great importance that the hotel and tourism sector has for the country, with tourism revenues increasing by 3.3% a year since 2005, and a significant number of the population working in this sector of activity but with low qualifications, the management of the IBS-IUL considered that it was extremely important both at the scientific level and at the corporate level to create a master's degree in the field of hotel and tourism. This allows qualifying these professionals and, consequently, improving the quality of this sector of activity in the country. Thus, in addition to the master's program started in 2011, a graduate degree in Top Management in the field of tourism was created as well as a

*PhD in partnership with the European University. Thus, from 2008 onwards, the IBS-IUL teachers carried out projects developed in this field and also scientific articles indexed in the ISI/Scopus. In this sense, to consolidate this area even more, it was created in 2017 at ISCTE - IUL in a new scientific area of Hospitality and Tourism. In fact, the Master of Management in Hospitality and Tourism stands out for being unique in Portugal and has the important particularity of having as partner the 2nd best university in the world, Rosen College of Hospitality Management, University of Central Florida, Orlando, USA. Thus, students who opt for the 2nd year solution at this university will have a Dual Degree. At the international level, it is also important to highlight that IBS - IUL already had AMBA accreditation and was recently accredited by the AACSB (2016) and entered the Financial Times ranking of the best Management Schools (2017). These data highlight the recognition of the work developed by IBS-IUL and give greater visibility to the course in international markets. Thus, the master's degree is given in English to cover Portuguese and foreign students. It should be noted that the faculty has a wide experience of the fields taught, both from a theoretical (publications) point of view, and from a practical point of view (consultancy), due to their close proximity to companies. There are also many activities that are carried out so that students are closely connected to companies (eg Career Forum, former students invited to give their testimonies, summer internships, conferences with national and international managers of recognized merit, etc.) .*

*It is also worth highlighting this commitment of the IBS - IUL was recognized in the field of hospitality and tourism with the prize of the best European destination of the World Travel Awards.*

*Finally, in order to be based on the business reality, an agreement was for the first time, established with the Association of Hotels of Portugal.*

## 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 -

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

<sem resposta>

##### 2.2.1. Branches, options, profiles, major/minor, or other (if applicable)

<no answer>

##### 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*
Hospitalidade e Turismo / Hospitality and Tourism	HT/HT	66	0
Marketing / Marketing	Mkt/Mkt	12	0
Recursos Humanos / Human Resources	RH/HR	6	0
Estatística e Análise de Dados / Statistics and Data Analysis	EAD/SDA	6	0
Não especificada / Not Specified	n.e./n.s.	0	30
<b>(5 Items)</b>		<b>90</b>	<b>30</b>

## 2.3. Observações

### 2.3 Observações.

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

### **2.3 Observations.**

*The Master in Hotel Management and Tourism is unique in Portugal has an agreement with the 2nd best University of Florida, Rosen College, its teachers have a wide range of publications in the field of Hospitality and Tourism and they have a great knowledge of reality business.*

*This Master of Science (MSc) ensures very competitive professional exits, providing students with solid knowledge and broad understanding skills in the field of Hospitality and Tourism, and allows students to adjust the program according to their expectations and interests. Its students are specially prepared for the different requirements and dimensions of hotel and tourism management, namely in terms of the ability to respond to complex problems and decision in the context of uncertainty faced by managers, taking advantage of a broad knowledge of the instruments and techniques in the various areas of Hospitality Management and Tourism. Thus, the main objectives are: 1. To take full advantage and become a successful professional in one of the fastest growing industries in the world; 2. Participate in a program developed by a leading European School in Management, in collaboration with one of the best American schools in Hospitality, Rosen College of Hospitality Management of the University of Central Florida; 3. To benefit from a specialization in Management and Hospitality added to an international perspective; 4. To deepen the knowledge of the nuclear subjects of the management sciences applied to hotel and tourism; 5. Develop specialized skills in convergent topics, with students' professional interests and expectations, which contribute to the development of an applied research project; 6. Provide students with methodologies, procedures and research techniques that enable them to develop their research project with a high degree of autonomy; 7. Get an intensive international experience as part of a program with students of different nationalities and IBS international faculty and Rosen College as well as invited faculty members; 8. Be part of an exciting business program that includes workshops with leading Tourism and Hospitality leaders and entrepreneurs as well as field research and innovative industry projects. This allows our students to gain an insight into the reality of the industry, trends and different perspectives on the contemporary hospitality industry.*

## **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.**

*Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita, doutorado em Marketing pela Universidade de Cardiff, no Reino Unido e possui Pós-Doutorado em E-Marketing pela Universidade de Nevada, Las Vegas, Estados Unidos. É Professor Catedrático de Marketing da IBS - ISCTE Business School, Lisboa - Portugal, integra o grupo de Comportamento, Emoção e Cognição do CIS-IUL e é membro associado da BRU-IUL. Para além da direção deste mestrado, coordena a especialidade em Marketing do Doutoramento em Gestão do ISCTE-IUL. É membro do Comité Executivo da EMAC (Marketing Europeu Academia). As suas áreas de interesse e especialização em investigação científica centram-se em: Consumer Behavior & Neuroscience; Digital, Social Media & Mobile Marketing; Electronic Commerce & Marketing Analytics; Tourism Marketing.*

### **3.2. Fichas curriculares dos docentes do ciclo de estudos**

---

**Anexo I - João Ricardo Paulo Marques Guerreiro**

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

*João Ricardo Paulo Marques Guerreiro*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos**

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

*Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Catarina Maria Valente Antunes Marques**

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

*Catarina Maria Valente Antunes Marques*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Sandra Maria Correia Loureiro**

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

*Sandra Maria Correia Loureiro*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Frederic Jean Marc Vidal**

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

*Frederic Jean Marc Vidal*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado**

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

*Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Nelson Jorge Campos Ramalho**

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

*Nelson Jorge Campos Ramalho*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - João Carlos Rosmaninho de Menezes**

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

*João Carlos Rosmaninho de Menezes*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**

[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Sérgio Miguel Carneiro Moro**

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

*Sérgio Miguel Carneiro Moro*

**3.2.2. Ficha curricular do docente:**  
[Mostrar dados da Ficha Curricular](#)

**Anexo I - Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita**

**3.2.1. Nome do docente (preencher o nome completo):**  
*Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita*

**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 / Category	Grau / Especialista Degree / Specialist	Área científica / Scientific Area	Regime de tempo / Employment link	Informação/ Information
João Ricardo Paulo Marques Guerreiro	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor	Marketing	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Maria da Conceição Vieira Sarrico dos Santos	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor	Organização e Gestão de Empresas	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Catarina Maria Valente Antunes Marques	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor	Métodos Quantitativos - Especialização em Estatística e Análise de Dados	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Sandra Maria Correia Loureiro	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor	Marketing and International Commerce	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Frederic Jean Marc Vidal	Professor Auxiliar convidado ou equivalente	Doutor	História	40	<a href="#">Ficha submetida</a>
Ana Margarida Mendes Camelo Oliveira Brochado	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor	Management	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Nelson Jorge Campos Ramalho	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor	Psicologia Social e Organizacional	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
João Carlos Rosmaninho de Menezes	Professor Associado ou equivalente	Doutor	Organização e Gestão de Empresas	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Sérgio Miguel Carneiro Moro	Professor Auxiliar ou equivalente	Doutor	Information Sciences and Technologies (Business Intelligence)	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
Paulo Miguel Rasquinho Ferreira Rita	Professor Catedrático ou equivalente	Doutor	Marketing	100	<a href="#">Ficha submetida</a>
				<b>940</b>	

<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.**  
10

**3.4.1.2. Número total de ETI.**  
9.4

**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.	Porcentagem* / Percentage*
Nº de docentes do ciclo de estudos em tempo integral na instituição / No. of full time teachers:	9	95.7

### 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	Porcentagem* / Percentage*
Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor (ETI) / Teaching staff with a PhD (FTE):	9.4	100

### 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	Porcentagem* / 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):	9.4	100
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):	0	0

### 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	Porcentagem* / 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:	9	95.7
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):	0	0

## 4. Pessoal Não Docente

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

*Os recursos não docentes do ISCTE-IUL encontram-se repartidos entre gabinetes e serviços, dos quais se destacam: o Serviço de Gestão do Ensino, responsável pela articulação de proximidade com estudantes e docentes; o Serviço de Infraestrutura, Informática e de Comunicações; o Serviço de Informação e Documentação; o Serviços Financeiros, Patrimonial e de Recursos Humanos; o Gabinete de Career Services e Alumni; o Gabinete de Apoio aos Órgãos Universitários; o Gabinete de Apoio à Investigação; o Gabinete de Comunicação e Multimédia; o Gabinete de Desenvolvimento de Sistemas de Informação; o Gabinete de Estudos, Avaliação, Planeamento e Qualidade; o Gabinete de Relações Internacionais; e a Residência Prof. José Pinto Peixoto.*

*Não havendo uma afetação direta de recursos ao ciclo de estudos, e dado o número de estudantes previsto, estima-se que número de não docentes em Equivalente de Tempo Integral repartido pelos serviços e gabinetes afeto ao curso seja de 1,08.*

### 4.1. Number and work regime of the non-academic staff allocated to the study programme.

*ISCTE-IUL's administrative staff is distributed among the following departments, offices and services, such as: Academic Services, responsible for articulation between students and academic staff, Informatics Infrastructure and Communications Services, Information and Documentation Services, Financial Services, Equity and Human Resources, Career Services and Alumni Office, Office of University Body Support, Research Support Office, Communication and Multimedia Office, Information Systems Development Office, Evaluation, Planning and Quality Office, International Relations Office, University Residence Professor José Pinto Peixoto (Students Residence). There is no direct allocation of resources to the study cycle, and given the expected number of students, it is estimated that the number of administrative staff, in equivalent full-time, assigned to the programme is of approximately 1,08.*

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

*O pessoal não docente do ISCTE-IUL tem vindo a aumentar em dimensão e qualificação, composto atualmente por 249 colaboradores, distribuídos pelas categorias de Assistente Operacional, Assistente Técnico, Consultor e Técnico Superior.*

*Cerca de 65% dos colaboradores têm habilitação de nível superior, 28% dos quais detentores de mestrado e doutoramento. De referir ainda que cerca de 27% dos colaboradores têm habilitação ao nível do ensino secundário e apenas 8% têm habilitação inferior ao ensino secundário.*

*Tem-se verificado, nos últimos anos, a aposta dos colaboradores na sua qualificação, havendo um esforço do ISCTE-IUL para reconhecimento dessas competências e investimento em formação qualificada no âmbito das atividades*

desenvolvidas e do envolvimento institucional. Exemplos disso são a formação em inglês, para reforço das competências com enfoque na internacionalização, e em formação em noções básicas de qualidade, incentivando os processos de melhoria contínua.

#### 4.2. Qualification of the non-academic staff supporting the study programme.

The non-teaching staff of ISCTE-IUL has been increasing in size and qualification, is currently composed by 249 employees divided into the categories of Operational Assistant, Technical Assistant, Consultant and Higher Technician.

About 65% of the employees have a higher education qualification, 28% of which hold master and/or doctorate. Around 27% of the employees are qualified with the secondary school level and only 8% have a qualification lower than the secondary level.

In recent years, employees have been betting on their own qualification, with an effort by ISCTE-IUL to recognize these skills. ISCTE-IUL also invest in qualified training in the scope of the activities developed and the institutional involvement. Examples of this are training in English, for reinforcement of competences and support to on internationalization, and training in quality concepts, encouraging the processes of continuous improvement.

## 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.

<sem resposta>

#### 5.1.2. Caracterização por género

##### 5.1.1. Caracterização por género / Characterisation by gender

Género / Gender	%
Masculino / Male	0
Feminino / Female	0

#### 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 do 2º ciclo	0
2º ano curricular do 2º ciclo	0
	0

### 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	10	20	20
N.º de candidatos / No. of candidates	3	10	8
N.º de colocados / No. of accepted candidates	2	3	1
N.º de inscritos 1º ano 1ª vez / No. of first time enrolled	0	2	0
Nota de candidatura do último colocado / Entrance mark of the last accepted candidate	0	0	0
Nota média de entrada / Average entrance mark	0	0	0

## 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)

*Na primeira fase de candidatura para o ano letivo de 2018/19, que terminou a 28 de Fevereiro de 2018, a IBS - IUL tem um número de 23 candidatos ao mestrado em Hotelaria e Turismo. Este número de candidatos nunca foi atingido anteriormente, mesmo considerando todas as quatro fases de candidatura existentes no mestrado. Tal evidencia claramente que as alterações introduzidas no Mestrado vão ao encontro das necessidades deste mercado. Este aumento foi conseguido através das plataformas online às quais a IBS - IUL aderiu (por exemplo: Study Portals), onde o Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo conta como o Mestrado mais procurado da IBS - IUL (em 54 estudantes, 27 procuram informações do Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo, o que perfaz 50% do total de estudantes interessados).*

*Anteriormente (entre 2010 a 2016) a caracterização dos estudantes não era tão abrangente visto que o Mestrado de Gestão de Hotelaria e Turismo só oferecia uma opção (1º ano ISCTE-IUL e 2º ano Rosen College Florida), ou seja, os interessados tinham obrigatoriamente que ter possibilidade de pagar uma propina de 21.000€. Tal facto, acabou por revelar uma descida relativamente ao número de estudantes que concluíram o Mestrado, face ao número de candidatos matriculados. Exemplo:*

*2010/11 - em 14 estudantes, 9 concluíram (média final de 16 valores)*

*2011/12 - em 7 estudantes, 2 concluíram (média final de 14)*

*2013/14 - em 11 candidatos, 5 concluíram (média final de 16 valores)*

*Especificamente, as alterações que foram propostas ao Mestrado em Gestão de Hotelaria e Turismo foram as seguintes::*

*1 - Oportunidade de efetuar o 2º ano no ISCTE-IUL (tal abriu as portas aos estudantes que não tinham possibilidade de estar 1 ano fora do país);*

*2 - Oportunidade de efetuar o 2º ano numa das Universidades parceiras da IBS - IUL na Europa (houve um aumento significativo de interessados, pois as universidades parceiras oferecem um programa formativo com diversas especialidades dentro da área da Hotelaria e Turismo);*

*3 - Os preços das propinas desceram consideravelmente (os estudantes que optarem pela Florida têm uma propina reduzida para 18.000€; e os estudantes que pretendam efetuar o programa em Portugal ou na Europa têm uma propina ainda mais baixa, de 6850€).*

*Com estas alterações, o número de candidatos admitidos aumentou.*

### 5.3. Additional information about the students' characterisation (namely on the distribution of students by alternative pathways, when applicable)

*We have verified that in the first application phase that ended on February 28, the IBS - IUL has a number of 22 candidates for the Masters in Hospitality and Tourism. This number of candidates has never been reached before, even considering all the stages in the masters. Such evidence clearly shows that the changes introduced in the MSc meet the needs of this market. This increase was achieved through the online platforms to which IBS - IUL has joined (for example: Study Portals), where the MSc in Hotel Management and Tourism counts as IBS - IUL 's most sought - of the Master in Hospitality and Tourism Management, which makes up 50% of total interested students).*

*Previously (between 2010 and 2016) the characterization of students was not so comprehensive since the Master of Hotel Management and Tourism offered only one option (1st year ISCTE-IUL and 2nd year Rosen College Florida), that is, those interested had to be able to pay a tip of € 21,000, just as the requirements were much more demanding to go to Florida. This, in turn, revealed a decrease in the number of students who completed the Master's degree, compared to the number of candidates enrolled. Example:*

*2010/11 - in 14 students, 9 concluded (final average of 16 values)*

*2011/12 - in 7 students, 2 concluded (final average of 14)*

*2013/14 - in 11 candidates, 5 concluded (final average of 16 values)*

*Specifically, the changes that were proposed Master Hotel Management and Tourism were as follows:*

*1 - Opportunity to make the 2nd year in ISCTE-IUL (this opened the doors to students who had no possibility of being 1 year abroad);*

*2 - Opportunity to take the 2nd year in one of the IBS - iUL partner universities in Europe (there was a significant increase of interested, because the partner universities offer a training program with several specialties in the area of Hospitality and Tourism)*

*3 - Tuition fees have dropped significantly (students going to Florida have a reduced tuition fee of € 18,000 and students who wish to take the program in Portugal or Europe have a € 6850 tuition fee).*

*With these changes, the number of admitted candidates increased.*

## 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	2	1	2

N.º graduados em N anos / No. of graduates in N years*	2	0	0
N.º graduados em N+1 anos / No. of graduates in N+1 years	0	1	0
N.º graduados em N+2 anos / No. of graduates in N+2 years	0	0	2
N.º graduados em mais de N+2 anos / No. of graduates in more than N+2 years	0	0	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).**

*Não se aplica.*

**6.1.2. Present a list of thesis defended in the last 3 years, indicating, for each one, the title, the completion year and the result (only for PhD programmes).**

*Not applicable.*

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

*O impacto da crise financeira deflagrada em 2008, que no caso de Portugal teve o seu maior pico entre 2011 e 2014, afetou significativamente a procura deste mestrado, tendo um número modesto de candidatos::*

*2010/11 - em 14 estudantes, 9 concluíram (média final de 16 valores)*

*2011/12 - em 7 estudantes, 2 concluíram (média final de 14)*

*2013/14 - em 11 candidatos, 5 concluíram (média final de 16 valores)*

*Com as alterações implementadas na 1ª fase de candidaturas para o ano de 2018/19 registou-se uma alteração total deste cenário: 17 dos 23 candidatos foram admitidos e 5 transitaram de fase.*

**6.1.3. Comparison of the academic success in the different scientific areas of the study programme and related curricular units.**

*One of the most important historical events of the first decade of the twenty-first century was the financial crisis that started in 2008 and has its greatest impact between 2011 and 2014. Thus, this crisis had a notable influence on the low number of candidates that IBS -IUL had in between:*

*2010/11 - in 14 students, 9 concluded (final average of 16 values)*

*2011/12 - in 7 students, 2 concluded (final average of 14)*

*2013/14 - in 11 candidates, 5 concluded (final average of 16 values)*

*With the implemented changes registered in the 1st phase of applications for 2018/19: 22 candidates out of 23 were admitted*

**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).**

*No ano letivo 2015/2016 houve apenas 1 diplomado, o qual foi inquirido, encontrando-se a trabalhar na área.*

*Analisando os anos lectivos entre 2010 a 2014, verifica-se que a totalidade dos estudantes que terminaram o Mestrado de Gestão em Hotelaria e Turismo se encontram empregados, 62% dos quais no estrangeiro.*

**6.1.4.1. Information on the graduates' unemployment (DGEEC or Institution's statistics or studies, referencing the year and information source).**

*In the academic year 2015/2016 there was 1 graduate, who was interviewed and was working in the area.*

*Analyzing the academic years between 2010 and 2014, it is verified that the students that finished the Master of Management in Hospitality and Tourism, are 62% working abroad and all the other students are working.*

**6.1.4.2. Reflexão sobre os dados de empregabilidade.**

*A totalidade dos diplomados encontram-se a trabalhar, 62% dos quais no estrangeiro. Convém realçar que a IBS - IUL tem um gabinete denominado Career Service dedicado a apoiar a empregabilidade dos estudantes tendo como funções: estabelecimento de protocolos de cooperação com entidades portuguesas e internacionais; divulgação de oportunidades para a integração dos estudantes e alumni no mercado de trabalho; promoção, formalização e acompanhamento da colocação em estágios curriculares dos estudantes e apoio na procura de estágios profissionais; criação de um programa de mentoring dos estudantes por alumni; criação de eventos de network profissional entre recém-graduados e alumni. A título exemplificativo, em 2016, foram realizadas atividades como: workshops e fóruns de empregabilidade; feiras de empresas (ex: Career Forum); disponibilização de emprego/estágios no respetivo portal; implementação de programas de mentoring e implementação do Portal Talentos ISCTE-IUL.*

**6.1.4.2. Critical analysis on employability information.**

Analyzing the academic years between 2010 and 2014, it is verified that the graduates are 62% working abroad and all the other students are working. It should be noted that IBS -IUL has an office called Career Service whose functions include: establishing cooperation protocols with Portuguese and international entities; dissemination of opportunities for the integration of students and alumni into the labor market; promotion, formalization and follow-up of placement in the student's curricular traineeships and support in the search for traineeships; creation of a student mentoring program for alumni, creation of professional networking events among recent graduates and alumni. As an example, in 2016, activities were carried out such as: workshops and forums for employability (eg Futurália); company fairs (eg Career Forum); job placement / internships in their portal; implementation of mentoring programs and implementation of the Talent Portal ISCTE-IUL

## 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 (FCT) / Mark (FCT)	IES / Institution	N.º de docentes do ciclo de estudos integrados/ No. of integrated study programme's teachers	Observações / Observations
BRU-IUL: Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial / Business Research Unit	Muito bom / Very good	ISCTE-IUL	4	A BRU-IUL é uma unidade de investigação multidisciplinar que se estende pelas áreas da Gestão, Economia e Finanças. O seu principal objetivo é o reconhecimento nacional e internacional como centro de investigação líder nestas áreas. / The Business Research Unit (BRU-IUL) is a multidisciplinary research unit that spans the main fields of Business, Economics and Finance. The unit's main goal is to establish itself as a national and international leading research center in these fields.
CRIA-IUL: Pólo do Centro em Rede de Investigação em Antropologia / Centre for Research in Anthropology	Muito bom / Very good	NOVA/FCSH; ISCTE-IUL; UC; UM	1	O Centro em Rede de Investigação em Antropologia é, desde 2008, uma unidade de investigação interinstitucional e unidade de I&D da FCT. Reúne duas anteriores unidades de I&D (CEAS/ISCTE e CEMME/UNL) e outros. Organiza-se em pólos institucionais sediados em quatro universidades: Universidade Nova de Lisboa, Universidade de Coimbra, ISCTE Instituto Universitário de Lisboa e Universidade do Minho. A investigação desenvolvida no CRIA organiza-se em linhas temáticas: identidade e diferenciação social, políticas e práticas da cultura, migrações e cidadania, poder e conhecimento. O CRIA edita a revista Etnográfica (ISSN papel 0873-6561 e ISSN eletrónico 2182-2891 <a href="http://cria.org.pt/site/revista-etnografica.html">http://cria.org.pt/site/revista-etnografica.html</a> ), a publicação de referência no contexto da antropologia em Portugal e com projeção internacional. / The Center for Research in Anthropology has since 2008 been an inter-institutional/ networking Research & Development institution, accredited by the FCT. It is the result of cooperation between the previous CEAS-ISCTE, CEMME-UNL, and two other centers. It is organized in branches in 4 universities: Universidade Nova de Lisboa, Universidade de Coimbra, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, and Universidade do Minho. Research is organized in four thematic lines: social identities and differentiation, politics and practices of culture, migrations and citizenship, power and knowledge. CRIA publishes Etnográfica ((ISSN print 0873-6561 and ISSN electronic 2182-2891), <a href="http://cria.org.pt/site/revista-etnografica.html">http://cria.org.pt/site/revista-etnografica.html</a> ), the main Portuguese anthropological journal, also internationally known. <a href="http://cria.org.pt/site/">http://cria.org.pt/site/</a> .
ISTAR-IUL: Centro de Invest em Ciências e Tecnologias da Informação e Arquitetura / Infor. Sciences, Technologies and Architecture Research Center	Razoável / Fair	ISCTE-IUL	1	O ISTAR – Centro de Investigação em Ciências da Informação, Tecnologias e Arquitetura tem por objetivo realizar pesquisas aplicadas e multidisciplinares na convergência de áreas como Ciência da Computação e Tecnologias de Informação, Matemática (aplicada a problemas computacionais), Arquitetura e Urbanismo (nas suas dimensões digitais, quer seja conceptual, de modelagem, de simulação ou de fabricação). / The ISTAR-Information Sciences and Technologies and Architecture Research Centre has the mission to carry out applied and multidisciplinary research in the convergence of areas like Computer Science and Information Technologies, Mathematics (applied to computational problems), Architecture and Urbanism (in its digital dimensions, either conceptual, modeling, simulation or fabrication).

#### 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/ca906815-a0d9-c791-d144-5a58c3ae8d13>

#### 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/ca906815-a0d9-c791-d144-5a58c3ae8d13>

#### 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.

*A BRU-IUL é o centro de investigação na área da Gestão responsável pelo desenvolvimento das atividades nas seguintes áreas científicas: Comportamento Organizacional e Recursos Humanos; Contabilidade; Hotelaria e Turismo; Economia; Finanças; Gestão; Marketing; Operações e Logística e que tem uma classificação de Muito Bom pela Fundação para a Ciência e Tecnologia. É responsável pelos doutoramentos em Gestão, Finanças, Gestão do Turismo e Gestão Empresarial Aplicada.*

*A IBS - IUL tem parcerias com as seguintes instituições nacionais: ULisboa, UAveiro, UCoimbra, UMinho, UNova de Lisboa, UPorto, Universidade da Beira Interior e Instituto Politécnico de Leiria.*

*A transferência de conhecimento e a interação com a sociedade são uma componente essencial, assim foi criada uma entidade participada pelo ISCTE - IUL que se dedica à transferência de conhecimento de Gestão para a sociedade através da promoção do empreendedorismo, da consultoria e da formação de executivos, não só em empresas privadas, mas também em entidades públicas e organizações sem fins lucrativos. Esta entidade, o INDEG-ISCTE, dedica-se principalmente à formação de executivos para o setor privado. Foi criado em 1988 como iniciativa pioneira na parceria universidades-empresas, resultando de uma associação entre o ISCTE-IUL e 11 entidades prestigiadas (CGD; CTT; EDP; Auchan; PT; TAP; Millennium BCP; Metropolitano de Lisboa; IAPMEI; UNISYS e Ordem dos Engenheiros). Tem como missão "contribuir para uma sociedade sustentável, através da formação de executivos, do desenvolvimento de organizações e da investigação aplicada". O INDEG-ISCTE oferece um Executive MBA, Executive Masters (dois dos quais em parceria com a Universidade da Madeira e um na ENAM Moçambique), PGs e programas de curta duração, nomeadamente a Pós Graduação em Top Management in Hospitality and Tourism. Oferece também programas Corporate, tendo vindo a expandir as suas atividades nesta vertente, tanto no volume de negócios como no número de participantes. Em 2016, realizou 19 ações de formação intra empresas, tendo iniciado ou reforçado parcerias nalgumas das organizações mais emblemáticas do país (ANA Aeroportos, Banco de Portugal, CGD, Galp, Infraestruturas de Portugal e Millennium BCP).*

*Existe um board de 19 membros que dão apoio para uma melhoria constante da IBS - IUL. Este board é constituído por um antigo embaixador dos EUA em Portugal, antigos e atuais reitores e diretores de universidades e escolas de negócios (SKEMA Business School, University of Ljubljana – Faculty of Economics, Florida College System, RISEBA, Chapman Graduate School of Business, Joan B. Kroc School of Peace Studies), e CEOs e Presidentes de grandes empresas multinacionais (Merck, Johnson & Johnson, PSA Peugeot Citroën, Partex Oil & Gas, Millennium BCP). Por último, a IBS - IUL na qual se integra este ciclo de estudos tem um gabinete de Career Services, como já referimos, que promove activamente a ligação entre a instituição e as empresas.*

#### **6.2.4. Activities of technological and artistic development, consultancy and advanced training in the main scientific area(s) of the study programme, and its real contribution to the national, regional and local development, scientific culture and cultural, sports and artistic activities.**

*The BRU-IUL unit is the research center in the area of Management responsible for the development of activities in the following scientific areas: Organizational Behavior and Human Resources; Accounting; Hotel and Tourism; Economy; Finance; Management; Marketing; Operations and Logistics and is rated Very Good by the Foundation for Science and Technology. This center is responsible for PhDs in Management, Finance, Tourism Management and Applied Business Management.*

*IBS - IUL has partnerships with the following national institutions: Univ. Lisboa, Univ. Aveiro, University of Coimbra, Univ. Minho, Univ. Nova de Lisboa, Univ. Porto, Univ. Beira Interior and the Polytechnic Institute of Leiria.*

*The transfer of knowledge and interaction with society are an essential component, so an entity was created by ISCTE - IUL, dedicated to the transfer of management knowledge to society through the promotion of entrepreneurship, consulting and executive training, not only in private companies, but also in public entities and non-profit organizations. INDEG-ISCTE is mainly dedicated to the training of executives for the private sector. It was created in 1988 as a pioneer initiative in the university-business partnership, resulting from an association between ISCTE-IUL and 11 prestigious entities (CGD, CTT, EDP, Auchan, PT, TAP, Millennium BCP, Metropolitano de Lisboa, IAPMEI, UNISYS and Order of Engineers). Its mission is to "contribute to a sustainable society through executive training, organizational development and applied research." INDEG-ISCTE offers an Executive MBA, Executive Masters (2 of which in partnership with U Madeira and one in ENAM Mozambique), PGs and short-term programs, namely Post-Graduation in Top Management in Hospitality and Tourism, and also offers Corporate programs, expanding its activities in this area, both in terms of turnover and number of participants. (ANA Aeroportos, Banco de Portugal, CGD, Galp, Infraestruturas de Portugal and Millennium BCP). In addition, it has implemented 19 in-company training courses and has initiated or strengthened partnerships in some of the country's most emblematic organizations. There is a board of 19 members that provide support for a constant improvement in IBS - IUL and that has repercussions in the degree in Management, which is IBS - IUL. This board consists of a former US ambassador to Portugal, former and current rectors and directors of universities and business schools (SKEMA Business School, University of Ljubljana - Faculty of Economics, Florida College System, RISEBA, Chapman Graduate School of Business, Joan B. Kroc School of Peace Studies), and CEOs and Presidents of large multinational companies (Merck, Johnson & Johnson, PSA Peugeot Citroën, Partex Oil & Gas, Millennium BCP).*

*Finally, the IBS - IUL in which this cycle of studies is integrated has a Career Services office that actively promotes the connection between the institution and the companies.*

#### **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.**

*A integração destas atividades em projectos internacionais consubstancia-se na parceria existente com o Rosen College of Hospitality Management da University of Central Florida que ocupa o 2º lugar no ranking das melhores escolas de turismo a nível mundial, bem como de outros acordos com universidades europeias. Também se verifica que o ISCTE-IUL investe significativamente na BRU-IUL de forma a contribuir para a sua capacitação e desenvolvimento. Os prémios científicos, em particular, para os quais o ISCTE-IUL e o INDEG-ISCTE contribuem com uma verba anual de cerca de 600 mil euros atribuídos anualmente aos docentes, investigadores e estudantes que publiquem artigos em revistas indexados na Web of Science ou na Scopus e classificados no primeiro ou segundo*

quartil. 1163 artigos publicados pela IBS em revistas científicas internacionais entre 2012 e 2016, havendo já um número significativo no domínio da Hospitalidade e Turismo.

#### 6.2.5. Integration of the scientific, technological and artistic activities on projects and/or national or international partnerships, including, when applicable, the indication of the main financed projects and the volume of financing involved.

*The integration of these activities into international projects is based on the existing partnership with the Rosen College of Hospitality Management of the University of Central Florida, which ranks 2nd in the ranking of the best tourism schools worldwide, as well as other agreements with European universities. ISCTE-IUL invests significantly in BRU-IUL to contribute to its capacity building and development. The scientific awards, in particular, ISCTE-IUL and INDEG-ISCTE contribute an annual amount of around 600 thousand euros, constitute a measure of relevant scientific policy and impact on the promotion and enhancement of research. Prizes are awarded annually to faculty, researchers and students who publish articles in journals indexed in the Web of Science or Scopus and ranked first or second quartile. 1.163 articles were published by IBS in international scientific journals between 2012 and 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	0
Percentagem de alunos em programas internacionais de mobilidade (in) / Percentage of students in international mobility programs (in)	0
Percentagem de alunos em programas internacionais de mobilidade (out) / Percentage of students in international mobility programs (out)	0
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade (in) / Percentage of foreign teaching staff (in)	10
Mobilidade de docentes na área científica do ciclo de estudos (out) / Percentage of teaching staff in mobility (out)	0

#### 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).

*O mestrado está inserido numa parceria Erasmus Mundus com candidatura a financiamento que integra a University of Glasgow (Reino Unido), University of Lund (Suécia) e University of Malta.*

*De facto, as redes internacionais têm sido uma vertente extremamente importante para a IBS-IUL. Esta realidade pode ser mensurada a partir de várias medidas como as acreditações obtidas, a oferta formativa em inglês e as parcerias universitárias:*

- Conferências internacionais de grande importância tem decorrido com o suporte da IBS-IUL;
- Mobilidade dos docentes tem sido conseguida a partir do Erasmus +, da FLAD, Programa Fulbright, etc.
- Parcerias com escolas internacionais de negócios que tenham pelo menos uma das principais acreditações internacionais (AACSB, AMBA, EPAS, EQUIS)
- Parcerias estratégicas com muitas escolas de negócio de reputação internacional que já têm longa tradição de colaboração com a IBS-IUL, além das novas parcerias estabelecidas conforme foi referenciado no ponto 4.2

#### 6.3.2. Participation in international networks relevant to the study programme (networks of excellence, Erasmus networks).

*It should be noted that the current study cycle is part of an Erasmus Mundus partnership applying for funding from the University of Glasgow (UK), University of Lund (Sweden) and University of Malta.*

*In fact, international networks have been an extremely important part of IBS-IUL. This reality can be measured from various measures such as the accreditations obtained, the training offered in English and the university partnerships:*

- Important international conferences have taken place with the support of the IBS-IUL;
- The mobility of teachers has been achieved through Erasmus +, FLAD, Fulbright Program, etc;
- Partnerships with international business schools that have at least one of the main international accreditations (AACSB, AMBA, EPAS, EQUIS);
- Strategic partnerships with many internationally renowned business schools that already have a long tradition with IBS-IUL as new partnerships have been established as referenced in section 4.2.

## 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.

*Sim*

7.1.1. Hiperligação ao Manual da Qualidade.

[https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2018/03/02/1519991632733\\_MANUAL\\_DA\\_QUALIDADE.pdf](https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2018/03/02/1519991632733_MANUAL_DA_QUALIDADE.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.\\_7.1.2.RelatorioAvaliacaoCurso\\_MestGestHotelariaTurismo\\_2016-2017.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.

-----

7.2.1. Quality assurance mechanisms for study programmes and activities developed by the Services or support structures to the teaching and learning processes, namely the procedures intended for information gathering (including the results of student surveys and the results of school success monitoring), the periodic monitoring and assessment of study programmes, the discussion and use of these assessment results in the definition of improvement measures and the monitoring of these measures implementation.

-----

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.

-----

7.2.2. Indication of the structure(s) and position of the responsible person(s) for the implementation of the quality assurance mechanisms of the study programmes.

-----

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

-----

7.2.3. Procedures for assessing the teaching staff performance and measures leading to their ongoing updating and professional development.

-----

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

*<sem resposta>*

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

-----

7.2.4. Procedures for assessing the non-teaching staff and measures leading to their ongoing updating and professional development.

-----

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

-----

7.2.5. Other means of assessment/accreditation in the last 5 years.

-----

## 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

1. *Atual estrutura curricular e plano de estudos que permite o aprofundamento das principais áreas científicas da Gestão em Hotelaria e Turismo e a integração entre diferentes áreas científicas e de especialização de forma a proporcionar uma visão integradora dessas áreas;*
2. *Acordo de duplo grau efectuado entre o ISCTE-IUL e a University of Central Florida, EUA;*
3. *Acordos no âmbito Erasmus com outras universidades europeias e asiáticas;*
4. *Relevância no desenvolvimento de várias soft skills, desde o início do ciclo de estudos através da existência de um Personal Development Programme;*
5. *Focalização na realidade empresarial, através de trabalhos aplicados, da participação relevante de docentes convidados e visitas de estudo;*
6. *Em grande parte das UCs as metodologias de ensino assentam na resolução de problemas práticos que permitem o desenvolvimento de um pensamento crítico na abordagem dos problemas de Gestão em Hotelaria e Turismo;*
7. *Valorização do trabalho em equipa e cooperação entre estudantes, através de um recurso frequente à utilização dos trabalhos de grupo nas diferentes UCs.*

### 8.1.1. Strengths

1. *Current curricular structure and study plan that allows deepening of the main scientific areas of Hotel Management and Tourism and integration between different areas in order to provide an integrative vision of these areas;*
2. *Double degree agreement between ISCTE and University of Central Florida, USA;*
3. *Erasmus agreements with other European and Asian Universities;*
4. *Relevance in the development of several soft skills, from the beginning of the study cycle through the existence of a Personal Development Program;*
5. *Focus on the business reality, through applied work, the relevant participation of invited teachers and study visits;*
6. *Teaching methodologies based largely on PAs in solving practical problems that allow the development of a critical thinking in the approach to the problems of Management in Hospitality and Tourism;*
7. *Validation of teamwork and cooperation among students, through frequent use of group work in different UCs.*

### 8.1.2. Pontos fracos

1. *O valor das Propinas é percebido como elevado face à média de valores aplicados em outros Mestrados em Portugal.;*
2. *Os requisitos para candidatura são elevados e exigentes (ex.: certificado TOEFL/IELTS, curso em estatística);*
3. *Mestrado com pouca procura;*
4. *Novas parcerias por estabelecer;*
5. *Fraca visibilidade a nível internacional;*
6. *Pouca produção científica do corpo docente;*
7. *Estrutura e plano curricular anterior.*

### 8.1.2. Weaknesses

1. *Tuition value is perceived as high compared to the average of values applied in other Masters in Portugal.;*
2. *The requirements for application are high and demanding (eg TOEFL / IELTS certificate, course in statistics);*
3. *Masters with low demand;*
4. *Partnerships to be established;*
5. *Poor visibility at international level;*
6. *Little scientific production of faculty;*
7. *Previous structure and curricular plan.*

### 8.1.3. Oportunidades

1. *Elevado desenvolvimento do turismo em Portugal exige correspondente oferta de nível avançado de formação;*
2. *Reforço da cooperação com a University of Central Florida mediante a organização de visitas de estudo com formação pedagógica e real life case studies;*
3. *Incremento da exposição empresarial – trabalhos de campo, estágios, formatados no âmbito de parcerias com empresas, beneficiando as saídas profissionais e a experiência de aprendizagem;*
4. *Potencial interno e externo na atracção de estudantes decorrente do benefício da reputação institucional decorrente dos processos de acreditação junto da AACSB e da EQUIS;*
5. *Clima económico favorável que faz com que haja mais procura em relação ao curso;*
6. *Disponibilidade para cooperação por parte dos principais operadores do setor turístico.*

### 8.1.3. Opportunities

1. *High development of tourism in Portugal requires corresponding offer of advanced training;*
2. *Reinforcement of cooperation with University of Central Florida through the organization of study visits with pedagogical training and real-life case studies;*
3. *Increased business exposure - field work, internships, offered in partnership with companies, which benefits career opportunities and learning experience;*
4. *Internal and external potential in increase of applicants, through the institutional reputation achieved with the accreditation processes with AACSB and EQUIS;*
5. *Favorable economic climate increases demand of the programme;*
6. *Willingness to cooperate from the main tourist operators.*

#### **8.1.4. Constrangimentos**

- 1. Diminuição da taxa de natalidade faz reduzir o número de estudantes candidatos ao Ensino Superior;*
- 2. Restrições dos orçamentos das universidades pode ter como efeito um aumento da carga docente e administrativa;*
- 3. A propina para os estudantes;*
- 4. Grande competição entre Escolas de Gestão nacionais e internacionais;*
- 5. A IBS não ter ainda a acreditação da EQUIS.*

#### **8.1.4. Threats**

- 1. Decrease in the birth rate reduces the number of high school students;*
- 2. Restrictions on universities' budgets may have the effect of increasing the teaching and administrative burden;*
- 3. A tuition fees for the students;*
- 4. Strong competition among national and international Management Schools;*
- 5. IBS does not yet have the EQUIS accreditation.*

## **8.2. Proposta de ações de melhoria**

---

### **8.2. Proposta de ações de melhoria**

#### **8.2.1. Ação de melhoria**

- 1. Abrir possibilidade para os estudantes do mestrado frequentarem no 2º semestre unidades curriculares lecionadas em universidades europeias parceiras ou no próprio ISCTE que possibilitará reduzir valor das propinas;*
- 2. Diminuir a exigência dos requisitos (ex. em vez do TOEFL/IELTS considerar certificados do British Council);*
- 3. Implementação de um novo plano promocional (participação em Feiras Mestrado, elaboração de novo vídeo promocional, nova concepção de cartazes e brochuras promocionais, investir no Marketing digital);*
- 4. Protocolos a estabelecer para concessão de duplo-grau em Universidades Europeias;*
- 5. Implementação de novo plano de marketing internacional (participação em feiras mestrado internacionais como por exemplo Amsterdão, plano de marketing digital melhorado, promoção nas redes sociais alargando a divulgação a diversos países estratégicos);*
- 6. Aproveitamento dos projetos de estudantes para publicação de artigos científicos pelos orientadores; reforçar o acervo bibliográfico;*
- 7. Alteração do plano de estudos, introduzindo a UC de Métodos no 1º ano com a finalidade de preparar o aluno para a elaboração da Tese, com as parcerias estabelecidas na Europa. Novas optativas serão implementadas especializando o Mestrado em diversas vertentes dentro da área da Hotelaria e Turismo.*

#### **8.2.1. Improvement measure**

- 1. Enable students of the studies cycle to attend in the second semester courses taught at European partner universities or at ISCTE itself that will make it possible to reduce the tuition value;*
- 2. Decrease some requirements (eg instead of TOEFL / IELTS consider British Council certificates.);*
- 3. Implementation of a new promotional plan (participation in Master's Fairs, elaboration of new promotional video, new design of posters and promotional brochures, investing in digital marketing);*
- 4. Protocols to be established for granting dual-degree in European Universities;*
- 5. Implementation of new international marketing plan (participation in international masters fairs such as Amsterdam, improved digital marketing plan, promotion in social networks extending the dissemination in several strategic countries);*
- 6. Use of student projects to publish scientific articles by the advisors; strengthen the bibliographic collection;*
- 7. Change of the study plan, introducing the UC of Methods in the 1st year in order to prepare the student for the elaboration of the thesis, with the partnerships established in Europe. New electives will be implemented specializing the Masters in several areas within the area of Hospitality and Tourism*

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

- 1. Alta, a concretizar a partir do ano letivo 2018/2019;*
- 2. Média, a concretizar em 2 anos;*
- 3. Alta, o processo de implementação já teve início em novembro de 2017 e pretende ser reforçado nos próximos meses;*
- 4. Alta, a concretizar durante o próximo ano letivo;*
- 5. Alta, o processo de implementação já teve início em novembro de 2017 e pretende ser reforçado nos próximos meses;*
- 6. Média, esta medida de implementação terá início com o decorrer dos projetos na próxima edição do curso;*
- 7. Alta, para entrar em funcionamento em 2018/2019.*

#### **8.2.2. Priority (High, Medium, Low) and implementation timeline.**

- 1. High, to be accomplished during the next school year;*
- 2. Medium, to be achieved in 2 years;*
- 3. High, the implementation process started in November 2017 and intends to be strengthened in the coming months;*
- 4. High, to be accomplished during the next school year;*
- 5. High, the implementation process started in November 2017 and intends to be strengthened in the coming months;*
- 6. Medium, will begin with the projects in the next edition of the programme;*
- 7. High, to start in 2018/2019*

### **9.1.3. Indicadores de implementação**

- 1. N.º de estudantes a frequentar o 2.º semestre no ISCTE-IUL e em universidades parceiras;*
- 2. Revisão dos critérios de seleção e seriação do mestrado;*
- 3. N.º de eventos em que o mestrado se faz representar e n.º de candidatos que resultem dessa promoção;*
- 4. N.º de protocolos estabelecidos;*
- 5. N.º de eventos em que o mestrado se faz representar a nível internacional e n.º de estudantes internacionais que resultem dessa promoção;*
- 6. N.º de artigos científicos publicados pelos orientadores;*
- 7. Implementação do novo plano de estudos.*

### **9.1.3. Implementation indicators**

- 1. Number of new students who choose to pursue studies in the 2nd year at European partner universities or at ISCTE;*
- 2. Revision of the admission and ranking process;*
- 3. Number of events in which the master's degree is represented and number of candidates that result from this promotion;*
- 4. Number of protocols established;*
- 5. Number of international events in which the master's degree is represented and the number of international students who apply to the master resulting from this promotion;*
- 6. Number of scientific articles published by the advisors;*
- 7. Implementation of the new study plan.*

## **9. Proposta de reestruturação curricular (facultativo)**

### **9.1. Alterações à estrutura curricular**

---

#### **9.1. Síntese das alterações pretendidas e respectiva fundamentação**

----

#### **9.1. Synthesis of the intended changes and their reasons.**

----

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

---

### **9.3. Novo plano de estudos**

---

### **9.4. Fichas de Unidade Curricular**

---

### **9.5. Fichas curriculares de docente**

---