



## RELATÓRIO DE CURSO ANUAL

---

Curso Técnico Superior Profissional de Restauração e Bebidas

Ano Letivo 2020/21

## Índice

1. Introdução.....	
2. Estudantes.....	
2.1. Caracterização dos estudantes.....	
2.1.1. Caraterização dos estudantes, por género e origem geográfica.....	
2.1.2. Número de estudantes inscritos por ano curricular.....	
2.1.3. Procura do ciclo de estudos.....	
3. Resultados.....	
3.1. Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes.....	
3.2. Resultados académicos.....	
3.2.1. Eficiência formativa.....	
3.2.2. Sucesso escolar.....	
3.2.3. Resultados da aplicação Turnitin.....	
3.2.4. Ocorrências da aplicação do Código de Boa Conduta.....	
3.2.5. Grau de grau de concretização do alcance das metas das atividades relacionadas com o E-Learning, ABI/Inform, InSchoolBusiness, e Mentoring com Alumni (por UC e aluno), Escola-Hotel, estágios, estudos aplicados envolvendo estudantes.....	
3.2.6. Conclusões das reuniões dos Coordenadores de Curso com os Delegados de Turma....	12
3.2.7. Abandono Escolar.....	12
3.2.8. Empregabilidade.....	12
3.3. Nível de Internacionalização.....	12
3.3.1. Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente.....	12
3.4. Análise SWOT do ciclo de estudos.....	13
3.4.1. Pontos fortes.....	13
3.4.2. Pontos fracos.....	13
3.4.3. Oportunidades.....	13
3.4.4. Ameaças.....	14
4. Estabilidade do corpo docente.....	15
5. Situações relevantes e ações de melhoria da organização do CE e do CE e do processo de ensino/aprendizagem.....	16
5.1. Resumo do desempenho do ano letivo.....	16
5.2. Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação.....	17
5.2.1. Propostas de melhoria dos Delegados de Turma.....	17
5.2.2. Propostas de melhoria dos Coordenadores de Área Científica.....	18
5.2.3. Propostas de melhoria do Coordenador de Curso.....	18

## 1. Introdução

O presente relatório visa sintetizar e apresentar a informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no curso Técnico Superior Profissional em Restauração e Bebidas, no ano letivo de 2020/2021, incluindo:

- Uma caracterização dos estudantes (por género e origem geográfica, inscritos por ano curricular e procura do ciclo de estudos);
- Os resultados agregados dos inquéritos de satisfação dos estudantes, os resultados académicos (eficiência formativa, sucesso escolar, abandono escolar e empregabilidade), assim como o nível de internacionalização do ciclo de estudos;
- Uma análise SWOT do ciclo de estudos;
- Uma síntese das situações relevantes de desempenho;
- Recomendações de ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação, incluindo a monitorização do cumprimento das propostas de melhoria e monitorização do seu cumprimento;
- A inclusão das informações recomendadas pela CAE e constantes nas condições definidas em 17 de março de 2020 pelo Conselho de Administração da A3ES, para a certificação do SIGQ do ISAG no âmbito do processo ASIGQ/19/0000012.

## 2. Estudantes

### 2.1. Caracterização dos estudantes

#### 2.1.1. Caracterização dos estudantes, por género e origem geográfica

Género	2020/21	
	Número	%
Feminino	11	55%
Masculino	9	45%

Distrito	2020/21	
	Número	%
Aveiro	2	10%
Porto	17	85%
Viana do Castelo	1	5%

Observa-se um público discente equilibrado em género, mas com uma dispersão geográfica considerável, sendo que 85% é da região do Porto, e 15 % de áreas que distam cerca de 72 km.

#### 2.1.2. Número de estudantes inscritos por ano curricular

Ano	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
1	12	12	8	15
2	8	7	14	11

No ano letivo de 2021/2022 não se viram alterações significativas do número de estudantes do CTeSP em Restauração e Bebidas.

#### 2.1.3. Procura do ciclo de estudos

Perfil da Procura	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
Nº de vagas	30	30	30	30
Nº de Candidatos	17	18	9	9
Nº de Colocados	14	11	8	8
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	14	11	8	8
Nota do último colocado	110	130	120	110
Nota média de entrada	142	138	135	135

A nota média de entrada é relativamente estável tendo em conta os 4 anos havendo, no entanto, um aumento regular. A nota do último colocado é bastante baixa, mas apresenta ainda assim um aumento comparativamente com os anos anteriores.



### 3. Resultados

#### 3.1. Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes

Nas dimensões da avaliação da UC utilizou-se uma escala de Likert de satisfação de cinco pontos (1 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito) e na avaliação do docente a escala de concordância (1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente). Os resultados dos inquéritos realizados aos estudantes, para cada semestre letivo de 2020/21, foram resumidamente os seguintes:

Índice Médio de satisfação	Semestre	2020/21	2019/20	2018/19
Autoavaliação do estudante	1º S	4,21	4,14	3,95
	2º S	4,75	3,92	4,17
Docentes	1º S	4,43	4,26	3,96
	2º S	4,93	4,21	4,65
Unidades curriculares	1º S	4,63	4,34	3,63
	2º S	4,90	4,15	4,63

Denota-se um aumento considerável dos resultados do ano de 2019/2020 para 2020/2021 na Autoavaliação do estudante e nas Unidades Curriculares.

O nível de satisfação geral é bastante positivo.

#### 3.2. Resultados académicos

##### 3.2.1. Eficiência formativa

Resultados - Eficiência Formativa	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
Nº de diplomados	3	6	11	9

Anos Conclusão	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
Nº de diplomados em N anos	3	4	10	9
Nº de diplomados em N+1 anos	0	2	1	0
Nº de diplomados em N+2 anos	0	0	0	0
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	0	0	0	0

No que diz respeito à eficiência formativa, os números de 2019/2020 e 2020/2021 denotam uma diminuição no número de diplomados, bem como no número de estudantes que terminam o curso em N anos.

##### 3.2.2. Sucesso escolar

1.º ANO – 1.º SEMESTRE				
Unidade curricular	N.º de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
RB201 - Economia Aplicada	7	57,14%	10,75	1
RB202 - Fundamentos de Gestão	5	100%	15,8	1,83

RB203 - Gestão e Controlo de Alimentação e Bebidas	6	33,33%	14	1,41
RB205 - Língua Espanhola	6	100%	11,67	1,58
RB204 - Língua Inglesa	6	100%	13,5	2,52
RB206 - Técnicas de Cozinha e Pastelaria I	5	100%	13	2,38

1º ANO - 2º SEMESTRE				
Unidade curricular	N.º de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
RB208 - Enogastronomia	5	60%	10,67	,71
RB209 - Língua Inglesa Aplicada à Restauração	6	83,33%	11,6	2,16
RB207 - Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	4	100%	12,75	1,53
RB210 - Português e Técnicas de Comunicação Empresarial	4	100%	12,25	1,71
RB211 - Técnicas de Restaurante e Bar I	4	100%	13,25	3,21
RB212 - Tecnologias de Informação	4	75%	12	1

2.º ANO – 1.º SEMESTRE				
Unidade curricular	N.º de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
RB213 - Comportamento e Ética Organizacional	7	100%	12,14	1,58
RB214 - Contabilidade Financeira	7	71,43%	12,2	2,63
RB215 - Marketing Turístico e Digital	7	85,71%	11	1,29
RB218 - Operações de Catering	7	100%	11,86	1,58
RB217 - Técnicas de Cozinha e Pastelaria II	7	100%	15,57	1,58
RB216 - Técnicas de Restaurante e Bar II	7	100%	15,57	2,08

2.º ANO – 2.º SEMESTRE				
Unidade curricular	N.º de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
RB219 – Estágio	5	100%	17	2,65

Através da análise da tabela anterior, verifica-se que a dispersão das notas médias dos estudantes se localiza entre 10,67 e 17 valores. As notas médias das unidades curriculares não apresentam nenhum padrão observável por área científica.

A taxa de aprovação encontra-se entre 60 e 100%. No entanto, é nas unidades curriculares da área técnica que se encontram taxas de aprovação mais elevadas, sendo que 63,15% das unidades apresentaram uma taxa de aprovação de 100%, das quais 31,57% são das áreas técnicas.

Poder-se-á concluir que as notas médias do curso não demonstram ser equilibrados e que existe algum espaço à inclusão de um apoio reforçado de matérias que possam sustentar uma melhoria de resultados em unidades curriculares ligadas à matemática.

### **3.2.3. Resultados da aplicação Turnitin**

Os docentes procederam à inclusão nas FUCs e PIAs a informação da exigência da submissão de todos os trabalhos académicos na base de dados Turnitin, disponível na plataforma E-Learning do ISAG, tendo sido aceitável uma taxa de similaridade até 30%, como consta do regulamento interno.

Em suma, a maioria dos trabalhos submetidos pelos estudantes cumpriu o limite da taxa de similaridade até 30%

Denota-se igualmente que em alguns casos, as capas e referências bibliográficas dos trabalhos também concorrem para estes valores de plágio.

A exigência da submissão de todos os trabalhos académicos na base de dados Turnitin contribuiu significativamente para um maior rigor académico dos mesmos e aumento da qualidade dos seus conteúdos, para além de ter evitado eventuais situações de fraude académica. Finalmente, é de salientar que todos os trabalhos submetidos pelos estudantes e que tenham apresentado uma taxa de similaridade superior a 30%, não foram aceites ou tiveram de ser reformulados, por forma a se eliminarem as similaridades identificadas.

### **3.2.4. Ocorrências da aplicação do Código de Boa Conduta**

#### **1º Ano - 1º Semestre**

- RB201- Economia Aplicada  
Nada a assinalar
- RB202-Fundamentos de Gestão  
Nada a referir.
- RB203- Gestão e Controlo de Alimentação e Bebidas
- Não houve nenhum incidente durante os momentos de avaliação. - Nos trabalhos apresentados através da plataforma e-learning, na base de dados Turnitin todos os trabalhos submetidos tiveram uma taxa inferior a 30%
- RB205- Língua Espanhola  
Não houve ocorrências a referir.
- RB204- Língua Inglesa  
Não há nenhuma ocorrência a registar.
- RB206- Técnicas de Cozinha e Pastelaria I  
Durante a vigência da Unidade Curricular não se registou qualquer ocorrência.

#### **1º Ano - 2º Semestre**

- RB208-Enogastronomia  
Nada a registar.
- RB209-Língua Inglesa Aplicada à Restauração

Não há nenhuma ocorrência a registrar.

- RB207-Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar

Não houve ocorrências a reportar.

- RB210-Português e Técnicas de Comunicação Empresarial

Não se verificaram ocorrências dignas de registo.

- RB211-Técnicas de Restaurante e Bar I

Durante a vigência da Unidade Curricular não se registou qualquer ocorrência.

- RB212-Tecnologias de Informação

Relativamente à conduta académica, trata-se efetivamente de uma turma empenhada e verdadeiramente comprometida com a vida académica, facto que se refletiu nos resultados finais obtidos. Foram, na generalidade assíduos e pontuais, seguiram sempre as orientações e participaram de forma ativa em todas as atividades propostas. No que respeita a atos de plágio, não há qualquer ocorrência a registrar.

## **2º Ano - 1º Semestre**

- RB213-Comportamento e Ética Organizacional

Nada a registrar.

- RB214-Contabilidade Financeira

Todos os intervenientes respeitaram o código de boa conduta académica e tudo fizeram para facilitar a transmissão de conhecimento e adequada aprendizagem.

- RB215-Marketing Turístico e Digital

Nada a referir.

- RB218-Operações de Catering

Nada digno de referência.

- RB217-Técnicas de Cozinha e Pastelaria II

Durante a vigência da Unidade Curricular não se registou qualquer ocorrência.

- RB216-Técnicas de Restaurante e Bar II

Durante a vigência da Unidade Curricular não se registou qualquer ocorrência.

## **2º Ano - 2º Semestre**

- RB219- Estágio

Nada a registrar.

### **3.2.5. Grau de concretização do alcance das metas das atividades relacionadas com o E-Learning, ABI/Inform, InSchoolBusiness, e Mentoring com Alumni (por UC e aluno), Escola-Hotel, estágios, estudos aplicados envolvendo estudantes**

#### **E-Learning**

Após o desconfinamento, os momentos de avaliação passaram a ser presenciais, tendo havido uma clara diminuição da utilização das aplicações relacionadas com a avaliação. No

entanto, verifica-se que a utilização de aplicações de auto-aprendizagem e aprendizagem acompanhada mantiveram-se presentes no dia-a-dia das unidades curriculares.

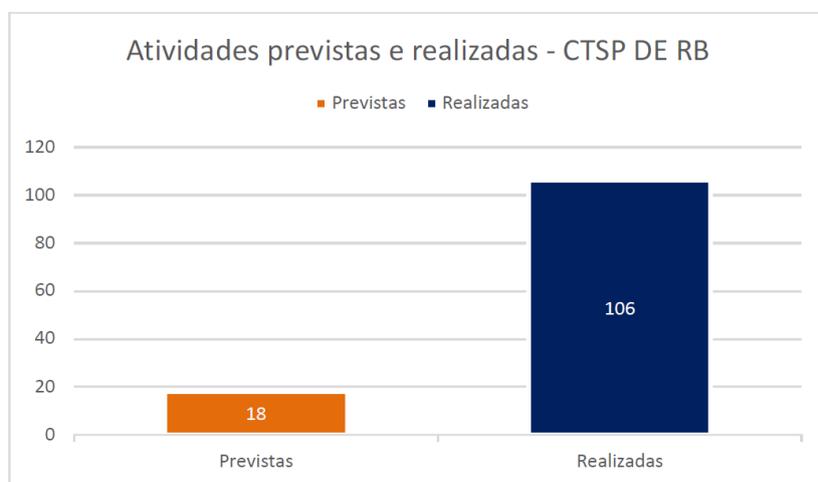
Pelas informações constantes no relatório de implementação das atividades de E-Learning em 2019/2020, liderado pelo Professor Bruno Vieira, o projeto ISAG *e-learning platform* demonstrou ser importante para o apoio ao ensino presencial. Desta forma, salientam-se:

- a) Utilização de exercícios online para o ensino de línguas;
- b) Utilização das técnicas de podcast para apresentação de trabalhos individuais e de grupo;
- c) Utilização de pequenos filmes na apresentação de técnicas de Restaurante, Cozinha e Pastelaria.

Desta forma, constata-se a um claro aumento de utilização deste formato de interação com os alunos, um ponto muito positivo. O incentivo aos e dos docentes para a criação de momentos de ensino com recurso a várias aplicações que anteriormente se aplicavam sobretudo em unidades curriculares mais ligadas à informática e à área digital, provou ter um resultado muito positivo. Este resultado terá efeitos ainda mais positivos, dadas as vantagens encontradas neste formato que mesmo em situação de aulas presenciais permitirá uma diversificação dos métodos pedagógicos que contribuirão para uma maior motivação dos alunos e um sucesso crescente da qualidade de ensino.

Desta forma, constata-se que, no que respeita ao cumprimento das atividades previstas no âmbito das diferentes Unidades Curriculares da Licenciatura em Gestão Hoteleira, verifica-se uma percentagem superior aos 480% do ano letivo de 2019-2020, atingindo 589% com as 109 atividades realizadas face às 18 atividades planeadas.

De realçar que, dado o cariz mais prático do curso, foram ainda realizadas as aulas práticas na área de cozinha e restaurante.



## **ABI/Inform**

No que respeita ao recurso à base de dados ABI/Inform, em todas as unidades curriculares do Curso Técnico Superior Profissional de Restauração e Bebidas foi exigido o recurso sistemático à mesma, tendo em vista a realização das várias atividades de avaliação e investigação previstas nas programações indicativas das aulas das unidades curriculares.

## **InSchoolBusiness**

Foi dada continuidade à implementação do modelo de ensino/aprendizagem InSchoolBusiness, envolvendo a implementação, em cada unidade curricular, de atividades de natureza estrutural e estratégica (Fundamentals), tática e pensamento (Booster), e de ação e concretização (Pitcher), incluindo ainda:

- Realização de seminários, workshops e aulas abertas nas instalações e no exterior, contribuindo para a aproximação entre o ISAG, o ciclo e o tecido empresarial, e estimulando o espírito empreendedor dos alunos;
- Organização anual do Career Day: feira de emprego com seminários, workshops e sessões de recrutamento;
- Organização por parte do CICET de conferências e workshops internacionais.
- Apresentação de artigos, por docente e estudantes, em eventos científicos nacionais e internacionais;
- Promoção de atividades culturais, abertas à comunidade académica e ao público, tais como feiras e lançamentos de livros e exposição de fotografias;
- apoio e incentivo dos grupos académicos (tuna masculina e feminina), assim como ao Festival de Tunas;

## **Alumni**

A aproximação dos estudantes com os Alumni é uma mais-valia para o desenvolvimento pessoal, académico e profissional dos futuros profissionais. A complexidade do mercado de trabalho e variedade dos percursos, torna emergente a existência de programas de *mentoring* capazes de potenciar o desenvolvimento dos estudantes favorecendo um melhor enquadramento e desenvolvimento destes no mercado de trabalho. Neste sentido, o ISAG-European Business School prima pelo envolvimento e participação dos antigos estudantes, permitindo a criação de bases para a construção de percursos profissionais de sucesso.

A formalização da Rede Alumni tem vindo não só a crescer como a estender-se pelas várias atividades desenvolvidas em contexto académico, a participação ativa em programas de *mentoring*, formação em contexto de sala de aula, webinars e parcerias em contexto de trabalho.

Os programas de *mentoring* visam contribuir para o processo de aprendizagem de competências e conhecimentos por parte dos atuais estudantes. No ano letivo

2019/2020 6 Alumnis participaram em formação em contexto de sala de aula, webinars e sessões de *mentoring*.

Anualmente contamos com o apoio dos Alumnis na UC Estágio através da integração dos estudantes em entidades de estágios na modalidade curricular e extracurricular. Em 2019/2020 registaram-se 11 entidades de estágio que resultam da parceria com antigos estudantes. A criação de parceiras com entidades onde estão inseridos Alumni permite a continuação do programa de *mentoring* em contexto real de trabalho. Os Alumni, enquanto Mentores, colaboram na formação de futuros profissionais e partilham experiências e potenciam a progressão profissional e pessoal do estudante.

Os estudantes também foram estimulados a participar na elaboração dos estudos de público, impacto económico no Porto e avaliação das marcas patrocinadoras (nomeadamente em eventos como a Essência do Vinho). Estes serviços visam recolher dados através de questionários que, após tratamento, dão origem a estudos que contribuem para o desenvolvimento local, regional e nacional. Infelizmente, no ano de 2020/2021 vários eventos foram cancelados devido à pandemia pelo que não foi possível manter a participação dos estudantes em todos os eventos onde habitualmente o ISAG está presente.

### **Estágios**

Face ao desconfinamento parcial, denotou-se uma disponibilidade por parte das empresas em receber estudantes em estágio, tendo estes decorrido normalmente, ainda que acomodando algumas restrições técnicas no que respeita a questões de higiene e segurança.

No que respeita à participação dos estudantes em Estágios Curriculares e Trabalhos de Projeto, apresenta-se o quadro seguinte relativo ao ano de 2020-2021:

Ano	Nº total de Inscritos	Nº de Inscritos em Estágio	Colocados em Estágio	Trabalhos de Projeto	Estágios 2019/2020*	Desistentes
2º ano	7	7	4	1	0	0

### 3.2.6. Conclusões das reuniões dos Coordenadores de Curso com os Delegados de Turma

Tal como está convencionado no Regulamento do CTSP em Restauração e Bebidas, foram agendadas reuniões de trabalho para auscultar as opiniões e registar as propostas dos Delegados de Turma eleitos. Desta forma, os principais aspetos elencados foram:

- Níveis de satisfação elevados com o funcionamento do curso e com os respetivos docentes;
- Forma exemplar em como o ISAG foi capaz de conciliar eficazmente o ensino presencial com o ensino online;
- Foram mencionados casos de docentes que não inseriam os conteúdos das suas UC na plataforma Sigarra. Esta situação foi corrigida através do contato com os mesmos.

### 3.2.7. Abandono Escolar

Ano	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
1	2	1	0	0
2	0	0	0	0

### 3.2.8. Empregabilidade

O ISAG tem vindo a promover a realização de inquéritos sobre a empregabilidade dos seus estudantes, contudo não dispomos de dados estatísticos da Direção Geral de Ensino Superior. Dos três estudantes que concluíram o ciclo de estudos, um prosseguiu para a frequência da licenciatura em Gestão Hoteleira no ISAG.

## 3.3. Nível de Internacionalização

### 3.3.1. Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente

Descrição	2020/21
Percentagem de estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (Não incluindo estudantes Erasmus <i>in</i> )	40,00%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade ( <i>in</i> )	9,01%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade ( <i>out</i> ) (Erasmus e outros)	0,00%
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade ( <i>in</i> )	22,54%
Percentagem de docentes em mobilidade na área científica do ciclo de estudos ( <i>ou</i> ) (Erasmus e outros programas)	30,77%
Percentagem de pessoal não docente em programas de mobilidade internacionais (Erasmus staff e outros programas)	23,81%

### **3.4. Análise SWOT do ciclo de estudos**

#### **3.4.1. Pontos fortes**

Utilização crescente de casos práticos demonstrou ser uma boa metodologia para a aprendizagem e sedimentação de conhecimentos, assim como a utilização de soluções de b-learning.

Houve uma melhoria de empenho e das classificações em geral, o que motivou os estudantes.

Embora o reduzido número de estudantes pudesse ser um motivo de desmotivação, permitiu uma proximidade maior com os mesmos.

As línguas demonstraram ser um elemento de investimento maior por parte dos estudantes, uma vez que os mesmos sentiram uma pressão crescente do mercado de trabalho que solicita cada vez mais o conhecimento mais aprofundado de línguas.

Houve igualmente um melhor resultado nas unidades curriculares que exigiam alguma investigação, resultando em trabalhos com melhores classificações.

Nas unidades práticas do curso verificou-se uma dedicação maior. Houve melhoramentos de material disponível para as aulas práticas, o que permitiu uma dinamização maior dos estudantes.

#### **3.4.2. Pontos fracos**

Denotou-se em unidades curriculares mais ligadas à matemática alguma dificuldade na utilização de metodologias de estudo mais eficazes.

Poderia haver um maior número de horas de contacto em formato prático, especialmente para aprofundar os tópicos relacionados com a componente teórico-prática (Implementação de um sistema de segurança alimentar, com base nos princípios HACCP).

Alguns alunos optaram por avaliação final, um regime de avaliação que não é tão benéfico para as línguas já que o trabalho continuado é essencial para o desenvolvimento da fluência e de competências linguísticas em geral.

Igualmente a registar o abandono das sessões de contacto de alunos desclassificados de avaliação contínua pós 1º momento de avaliação demonstraram ser pontos menos positivos.

#### **3.4.3. Oportunidades**

Para além das vantagens das unidades curriculares que aplicam os trabalhos interdisciplinares, considera-se uma oportunidade fazer trabalhos em formato de estudo de caso com empresas da área de restauração e bebidas, dada a maior abertura que estas têm vindo a demonstrar.

Denota-se uma crescente valorização da comunicação como fator decisivo para o sucesso das empresas, ao que o curso responde com maior conhecimento em línguas e técnicas de expressão, assim como uma importância decisiva do conhecimento avançado nesta área, tanto para as empresas como no plano pessoal, sobretudo no contexto atual.

#### **3.4.4. Ameaças**

Aumento de estudantes com poucas bases de matemática

Com a presente crise económica, dever-se-á prever estratégias para evitar um número maior de desistências de estudantes e menor número de candidatos, dada a decrescente tendência de procura.

#### **4. Estabilidade do corpo docente**

Relativamente ao ano letivo transato, verificou-se a estabilidade da maioria do corpo docente. As alterações ao corpo docente visaram a contratação para reforço de especialistas nas áreas de educação e formação do curso: Hotelaria, Línguas Moderna e Gestão. O ciclo de estudos dispôs, igualmente, de um corpo devidamente qualificado, o qual cumpriu integralmente os rácios legalmente exigidos (em termos de corpo docente próprio, qualificado e especializado, em que conta com 10 docentes doutorados, e 2 Especialistas com título obtido em Prova Pública e 1 Mestre.

## **5. Situações relevantes e ações de melhoria da organização do CE e do CE e do processo de ensino/aprendizagem**

Como propostas de Melhoria, as mesmas vão no sentido do incentivo ainda maior de casos práticos, usando da experiência do colégio de docentes e investigadores para o efeito. Estes são mais eficazes no ensino e promovem uma sedimentação de conhecimentos mais eficaz. Quando a unidade curricular o permita, promover as situações de atividades em âmbito profissional e empresarial. Quando simuladas dentro da instituição, as atividades práticas deverão ter assegurados materiais que permitam a sua realização, material este que deverá ser exclusivo ao ensino.

No que respeita a algumas unidades curriculares, nomeadamente línguas, assegurar que as aulas que são dadas em simultâneo a mais que um curso, permitam a melhor combinação de conteúdos e níveis de exigência. Especialmente a línguas, deverá ser feito um esforço para manter o mais possível os alunos em avaliação contínua, uma vez que a assiduidade às aulas é maior e é garantido um acesso mais eficaz ao vocabulário necessário para uma avaliação positiva.

Nesta perspetiva, e fazendo um esforço transversal à utilização de línguas estrangeiras em particular a língua inglesa, sugere-se continuar a proporcionar o contacto direto com referências bibliográficas em língua inglesa e de aumentar as atividades de carácter prático.

No que respeita ao seguimento das melhorias propostas no ano anterior, foram feitos investimentos em material para as atividades práticas da restauração, assim como estão projetadas alterações no sentido de satisfazer ainda mais estas necessidades básicas de instalações e equipamento. No entanto, é de salientar que a conjuntura pós-pandémica não permitiu a materialização de alguns objetivos mais concretos de investimento.

### **5.1. Resumo do desempenho do ano letivo**

Resumidamente, são de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho obtido no ano letivo de 2020/2021, tendo em conta os constrangimentos da incapacidade de movimentar pessoas por causa dos impedimentos da situação pandémica:

- As programações e os objetivos definidos nas FUC foram, na generalidade, globalmente cumpridas;
- Os docentes fizeram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho, não existindo aspetos negativos relevantes a destacar;
- Os estudantes revelaram interesse e satisfação pela frequência do ciclo de estudos.

- Os estudantes consideraram as soluções organizacionais e logísticas para manter o funcionamento das aulas com elevados níveis de interação bastante apropriados e mesmo inovadores.
- Houve uma diminuição da assiduidade às aulas presenciais. Nas aulas online, não obstante o esforço em manter os alunos num ambiente de participação, denotou-se uma participação menor que a esperada.
- Foram implementadas algumas das melhorias sugeridas pelos docentes e pelo coordenador no ano anterior, sendo de realçar os resultados destas no ano letivo:
  - a) Adequação do espaço físico a um “Laboratório” com equipamentos adequados atualizados para a função letiva, e com uma componente participativa dos alunos em atividades-base do ensino da Gestão Hoteleira, num formato de transparência e aberto à comunidade ISAG. Este projeto ainda não terminado, já contemplou algumas alterações com a compra de equipamento exemplificativo e em determinadas situações a exemplificação da sua utilização.
  - b) Foram criados cursos autónomos em matemática, para que os estudantes que denotem estas dificuldades pudessem melhorar o seu desempenho.
  - c) Foi feita uma sensibilização geral aos alunos no sentido de optarem pela avaliação contínua, onde se verifica uma aprendizagem mais efetiva.
  - d) Os docentes foram sensibilizados a continuarem com atividades lúdicas de aprendizagem online, no sentido da diversificação dos métodos de aprendizagem e maior interesse pelo seguimento das matérias no modelo de avaliação contínua. Esta sensibilização vem igualmente no seguimento das competências adquiridas pelos docentes em instrumentos de trabalho online, objeto de formação de professores no início do ano. Verificou-se a introdução destas soluções nas PIAs, nas quais estão especificamente identificadas as datas e tipologia de atividades.
  - e) Os docentes foram sensibilizados no sentido de criarem “um plano B” no que respeita a matérias de intervenção que envolvam a disponibilidade das empresas do setor, de forma a manter o realismo da conjuntura do mercado, e poder continuar a fazer trabalhos que envolvam dados estatísticos fiáveis.
  - f) Embora houvesse incentivo à utilização assídua de Fórum e chats para comunicação formal entre alunos e professores, o desconfinamento terá desencorajado esta melhoria.

## **5.2. Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação**

### **5.2.1. Propostas de melhoria dos Delegados de Turma**

Os delegados, face à dificuldade de se concretizarem os estágios de fim-de-semana que os levaram a optar pelo trabalho escrito, sugerem a reimplementação dos estágios no próximo ano.

### **5.2.2. Propostas de melhoria dos Coordenadores de Área Científica**

O ciclo de estudos integra diversas áreas científicas com pesos equilibrados tendo em conta a natureza abrangente da área de Gestão Hoteleira.

Houve uma contribuição generalizada ao Coordenador de Curso com propostas, visando a adequação dos objetivos pedagógicos das unidades curriculares, metodologias de ensino e aprendizagem a adotar, atenta a especificidade das unidades curriculares, adequação dos critérios de avaliação de competências, assegurar o detalhe dos conteúdos programáticos das unidades curriculares, analisar a adequação da bibliografia recomendada, assim como a adequação dos meios necessários ao bom funcionamento das unidades curriculares.

Houve igualmente a preocupação de estabelecer precedências de conteúdos, de modo a valorizar os mesmos na formação global de um futuro profissional na área da Gestão Hoteleira, contribuindo para uma perspetiva global das competências profissionais que se esperam de um recém-licenciado.

Os respetivos Coordenadores de Área Científica contribuíram para coorganizar, com o Conselho Técnico-Científico e docentes das unidades curriculares, as atividades no âmbito da área científica e pertinentes para o alcance dos objetivos de curso, mais concretamente:

- Realização de seminários temáticos no âmbito da área, com a participação de profissionais, docentes e estudantes; visitas a instituições e empresas de referência, workshops interculturais e interdisciplinares; participação em eventos relevantes, no âmbito nacional ou internacional; reunião com os docentes da respetiva área científica, visando definir metodologias e critérios de atuação pedagógica, analisar problemas ou ocorrências, assim como assegurar a interdisciplinaridade e a sequência harmoniosa dos conteúdos programáticos. É de salientar que o CTeSP beneficia das várias atividades e seminários organizados na Licenciatura em Gestão Hoteleira, o que permitiu uma diversidade de participações a eventos e aulas com convidados.

### **5.2.3. Propostas de melhoria do Coordenador de Curso**

O CTeSP em Restauração e Bebidas partilha com a Licenciatura em Gestão Hoteleira algumas atividades, no sentido de enriquecer e dinamizar o curso. Esta sinergia é positiva. No entanto, a vertente muito específica do CTeSP requiere alguma identidade própria, que está muito baseado na área técnica prática de Restauração e Bebidas. Desta forma, de modo a identificar esta atividade tão específica, teria vantagens em realizar alguns eventos para a comunidade ISAG para valorizar as valências dos estudantes e do curso.

### **Análise crítica do seguimento das ações dos anos anteriores**

De seguida, evidencia-se de que forma foram cumpridas as ações de melhoria constantes do ciclo de estudos do ano letivo anterior:

#### 1.º Ponto fraco:

Dificuldade em atrair, predominantemente, os melhores alunos (com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores)

#### Ações de melhoria:

- Continuar com a realização de ações de promoção associadas a eventos promovidos pela instituição e/ou em parceria com instituições protocoladas em eventos diversos;
- Intensificar a divulgação do curso junto do público-alvo do ciclo de estudos, devendo a comunicação focar nos pontos de diferença do CTeSP e evidenciar que o mesmo proporciona uma formação profissionalizante e especializada, incluindo a participação em feiras relacionadas com o Ensino Superior e a visita a Escolas Profissionais e Secundárias;

#### Indicador de implementação:

- Nº de estudantes com média igual ou superior a 16 valores.

#### Seguimento:

- Não se conseguiu alterar a média dos estudantes que se candidatam a este curso, tendo os esforços sido continuamente implementados. Foram feitas continuamente, e sobretudo online, devido à situação pandémica, ações de sensibilização nas escolas secundárias e profissionais.

#### 2.º Ponto fraco:

Espaço físico para unidades curriculares práticas ligadas à Gestão de Alimentação e Bebidas reduzido, implicando um menor impacto de unidades curriculares de aplicação prática ao ciclo de estudos dentro da instituição.

#### Ações de melhoria:

- Adequação do espaço físico a um “Laboratório” com equipamentos adequados atualizados para a função letiva, e com uma componente participativa dos alunos em atividades-base do ensino da Gestão Hoteleira, num formato de transparência e aberto à comunidade ISAG.

#### Indicador de implementação:

- Nº de equipamentos adequados.

#### Seguimento:

- Nº de equipamentos adequados. Foram feitos investimentos no sentido de melhorar as condições de armazenagem e exposição dos equipamentos específicos deste

curso. Igualmente, foi reforçada a quantidade e diversidade de equipamento tanto para fins demonstrativos, como para fins de utilização em aulas práticas.

Porto, 30 de outubro de 2020

O(A) Coordenador(a) do Curso  
Kevin Paulo Hemsworth