

**RELATÓRIO ANUAL DE AUTOAVALIAÇÃO
DO
CTeSP EM RESTAURAÇÃO E BEBIDAS**

Ano letivo 2017/2018

Índice

Introdução	3
1. Estudantes	4
1.1 Caraterização dos estudantes	4
1.1.1 Caraterização dos estudantes, por género e origem geográfica	4
1.1.2 Número de estudantes inscritos por ano curricular	4
1.1.3 Procura do ciclo de estudos	5
2. Resultados	5
2.1 Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes	5
2.2 Resultados académicos	6
2.2.1 Eficiência formativa	6
2.2.2 Sucesso escolar	6
2.2.3 Abandono escolar	7
2.2.4 Empregabilidade	7
2.3 Nível de internacionalização	7
2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente	7
3. Análise SWOT do ciclo de estudos	8
4. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem	10
4.1 Resumo do desempenho do ano letivo	10
4.2 Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação	11

Introdução

O presente relatório visa sintetizar e apresentar a informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no Curso Técnico Superior Profissional (CTeSP) em Restauração e Bebidas, no ano letivo de 2017/2018, 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 detalhada do ciclo de estudos;
- Uma síntese das situações relevantes de desempenho;
- Recomendações de ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação.

1. Estudantes

1.1 Caraterização dos estudantes

1.1.1 Caraterização dos estudantes, por género e origem geográfica

<i>Género</i>	<i>2017/2018</i>	
	Número	%
Feminino	15	57,5
Masculino	11	42,5
Totais	26	100

Distrito	%	Região	
Aveiro	7,7%	Norte	96,2%
Braga	7,7 %		
Porto	80,8%		
Vila Real de Santo António	3,8%	Algarve	3,8%

A análise dos quadros anteriores evidencia que este ciclo de estudos tem vindo a ser mais procurado por estudantes do sexo feminino, sendo o seu peso relativo superior em 15% em relação aos estudantes do sexo masculino. Constata-se, ainda, que 96,2% dos estudantes são provenientes da região Norte, em particular do distrito do Porto (80,8%).

1.1.2 Número de estudantes inscritos por ano curricular

<i>Ano curricular</i>	<i>2015/2016</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>
1º	n/a	12	15
2º	n/a	n/a	11
Total	n/a	12	26

O quadro anterior revela que o número de estudantes inscritos no 1º ano aumentou em relação ao ano anterior.

1.1.3 Procura do ciclo de estudos

<i>Perfil da procura</i>	<i>2015/2016</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>
Nº de vagas	30	30	30
Nº de Candidatos	4	15	15
Nº de Colocados	4	15	15
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	4	15	15

Constata-se que, relativamente ao ano letivo de anterior, se verificou o mesmo número de estudantes candidatos, colocados e inscritos, sendo que nestes dois anos houve um aumento de 11 estudantes em relação ao ano letivo de 2015/2016.

2. Resultados

2.1 Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes

Nas dimensões da avaliação da UC e da avaliação do docente utilizou-se a 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 2017/18, foram resumidamente os seguintes:

<i>Descrição</i>	<i>Semestre</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>
Índice Médio de satisfação – Autoavaliação do estudante	1º S	4,16	4,23
	2º S	4,27	4,14
Índice Médio de satisfação – Docentes	1º S	4,23	4,00
	2º S	4,41	4,00
Índice Médio de satisfação – Unidades curriculares	1º S	4,28	4,15
	2º S	4,40	4,19

Constata-se que, no ano letivo de 2017/2018, os resultados obtidos apresentam um índice médio de satisfação dos estudantes muito elevado e sempre superior a 4 nas dimensões avaliadas (atingindo um valor máximo de 4,23 e um mínimo de 4,00).

2.2 Resultados académicos

2.2.1 Eficiência formativa

<i>Curso</i>	<i>2015/2016</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>
Nº diplomados	n.a.	0	9
Nº diplomados em N anos	n.a.	0	9
Nº diplomados em N+1 anos	n.a.	0	0
Nº diplomados em N+2 anos	n.a.	0	0
Nº diplomados em mais de N+2 anos	n.a.	0	0

Constata-se que, dos estudantes que iniciaram a sua formação neste ciclo de estudos, 75% concluíram o ciclo de estudos no prazo normal (2 anos).

2.2.2 Sucesso escolar

<i>Nome da unidade curricular</i>	<i>2017/2018</i>			
	<i>Nº de estudantes avaliados</i>	<i>Taxa de aprovação %</i>	<i>Nota final Média</i>	<i>Desvio-padrão</i>
Economia	15	60.00	11,78	1,20
Gestão das Organizações	14	100.00	11,36	1,15
Língua Espanhola	14	92.86	13,62	1,39
Língua Inglesa	14	85.71	13,58	2,47
Português e Técnicas de Comunicação Empresarial	15	93.33	12,43	2,28
Tecnologias de Informação	15	100.00	13,4	2,03
Enogastronomia	14	92.86	12,00	1,00
Gestão de Alimentação e Bebidas	17	88.24	12,47	2,29
Língua Inglesa Aplicada à Restauração	15	80.00	13,83	2,44
Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	14	85.71	11,58	1,38
Técnicas de Cozinha e Pastelaria I	15	100.00	13,60	2,53
Técnicas de Restaurante e Bar I	15	100.00	13,33	2,16
Comportamento e Ética Organizacional	12	100.00	14,75	2,14
Contabilidade Empresarial	12	91.67	13,55	2,81
Marketing Turístico	12	100.00	12,42	2,19
Operações de Catering	11	100.00	14,82	2,71
Técnicas de Cozinha e Pastelaria II	11	100.00	14,91	1,92
Técnicas de Restaurante e Bar II	11	100.00	16,36	1,80
Estágio	11	100.00	17,64	0,67

Conforme se constata pelo quadro acima, as taxas de sucesso escolar (calculadas com base no rácio nº estudantes aprovados/nº estudantes avaliados) foram globalmente satisfatórias (superiores a 80%) em todas as áreas científicas, sendo de destacar, de um modo geral, as elevadas taxas de aprovação das unidades curriculares das áreas científicas com maior representatividade no plano do curso (Hotelaria e Restauração e Gestão e Administração). De modo distinto, a Unidade Curricular Economia apresentou a menor taxa de sucesso do curso, face à sua natureza mais quantitativa.

2.2.3 Abandono escolar

Ano curricular	2015/2016	2016/2017	2017/2018
1º Ano	N/A	4	2
2º Ano	N/A	0	1
Total	N/A	4	3

Conforme se constata pelo quadro anterior, o abandono escolar total diminuiu em 2017/2018. Os órgãos de gestão, com o envolvimento ativo do Coordenador de Curso, têm vindo a adotar medidas no sentido de motivar os estudantes que suspenderam os seus estudos por motivos profissionais ou de saúde a retomarem os estudos.

2.2.4 Empregabilidade

Tendo por base os estudantes que ingressaram no ano letivo 2016/2017, somente 8 estudantes concluíram o curso, e os restantes 4 estudantes desistiram. Dos estudantes que concluíram o curso, 7 prosseguiram para a frequência de uma licenciatura no ISAG, sendo que apenas um aluno ingressou no mercado de trabalho.

2.3 Nível de internacionalização

2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente

De salientar que, no ano letivo de 2017/2018, os CTeSP não se encontravam abrangidos pelo programa Erasmus+, pelo que não se verificou mobilidade internacional de estudantes, docentes e pessoal não docente.

3. Análise SWOT do ciclo de estudos

Pontos fortes

- A visibilidade da marca ISAG tem aumentado, devido ao bom desempenho dos profissionais no sector da Hotelaria e Restauração licenciados e titulares de cursos técnicos superiores do ISAG, e à experiência profissional e académica e credibilidade do corpo docente. A presença do ISAG em Congressos e outros eventos do sector Turístico e Hoteleiro permite também a consolidação de uma imagem de excelência do ensino ministrado
- Qualidade das instalações e equipamentos pedagógicos
- Boa localização e acessos: o novo campus tem boa localização e bons acessos, devido à sua proximidade à Estrada da Circunvalação e Via de Cintura Interna, que permitem o rápido acesso às autoestradas A1, A3 e A28. Existem ainda vários transportes públicos nomeadamente autocarros e metro
- A Escola-Hotel criou novas oportunidades para a formação em ambiente real de trabalho, permitindo simulações práticas no departamento de alojamentos e *housekeeping*, entre outras
- Forte divulgação junto das escolas secundárias, através de sessões de demonstração nas próprias escolas, do *experience journey* no ISAG, ou ainda estando presente nas principais feiras/exposições do sector de formação, como é o caso da Qualifica, que permite uma presença próxima dos potenciais estudantes
- Existência de um centro de investigação (NIDISAG) e disponibilização da base de dados ABI/INFORM, potenciando o desenvolvimento de investigação aplicada por parte dos docentes e estudantes
- Estrutura curricular atualizada e orientada para as necessidades do mercado e com uma forte componente prática, não só ao nível das sessões de contacto, como também através de uma forte componente de estágio
- Conteúdos programáticos das Unidades Curriculares definidos com base em áreas-chave de formação científica, técnica e profissional
- Parcerias com unidades hoteleiras e outras instituições. O estabelecimento de diversos protocolos com as unidades hoteleiras permite complementar a formação em sala de aula

com seminários, workshops, períodos de aprendizagem nos hotéis para experiências em contexto real de trabalho e estágios curriculares e profissionais

- Adoção de metodologias de trabalho interdisciplinares e simulações em contexto empresarial. Realização de visitas de estudo, conferências na área e seminários. As ações de formação fora do ambiente de sala de aula, tais como visitas de estudo a unidades hoteleiras, restaurantes, feiras de turismo, presenças e promoções de conferências e congressos temáticos, fazem parte das rotinas do ISAG
- Equipa docente própria, qualificada e motivada (combinando docentes com elevada qualificação académica e docentes com forte experiência profissional e letiva a nível nacional e internacional)
- Elevada apetência dos estudantes por programas de mobilidade (estudos e estágios curriculares e extracurriculares), nomeadamente em relação ao programa Erasmus
- Acesso privilegiado dos estudantes a ofertas de emprego através do portal de emprego Job Market by ISAG! e apoio aos estudantes por parte do *Career Office* do ISAG ao nível da procura de emprego em empresas relacionadas com as áreas de estudo

Pontos fracos

- Dificuldade em atrair, predominantemente, os melhores estudantes

Oportunidades

- Processo de transformação digital em curso com fortes impactos nas indústrias e nos modelos de negócio, exigindo novos conhecimentos e competências
- Promoção de políticas públicas para o aumento da empregabilidade
- Maior reconhecimento a nível internacional de Portugal como destino a visitar o que poderá fomentar a procura internacional pelo ciclo de estudos
- Tendência generalizada do mercado de emprego para o reconhecimento da importância das competências e saberes proporcionados por este ciclo de estudos
- Melhoria nos indicadores económicos do país, com impacto positivo nos rendimentos das famílias e na criação de emprego, o que poderá refletir-se numa maior procura do ciclo de estudos a prazo
- Baixo nível de qualificação de nível superior e pós-graduada da população portuguesa,

em relação à média europeia

- Crescente importância da formação ao longo da vida e da formação à medida
- Crescente procura da formação em regime de e-Learning e b-Learning
- Procura de formação especializada e “à medida” para os PALOP
- Políticas públicas de promoção e apoio à realização de parcerias entre instituições do ensino superior (nacionais e estrangeiras)
- Possibilidades acrescidas de concretização de parcerias com empresas, outras organizações e sector público (investigação aplicada, prestação de serviços, para estágios profissionais e criação de postos de trabalho), ao nível nacional e internacional
- Troca de experiências e de boas práticas com instituições de ensino congéneres
- Existência do programa Erasmus+, que contribui para aumentar a mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente
- Empresas e outras organizações recetivas para receberem estudantes para a realização de estágios

Ameaças

- Baixa taxa de natalidade da população portuguesa
- Envelhecimento populacional e emigração de pessoal qualificado
- Elevado nível de endividamento das famílias e empresas e níveis de poupança reduzidos
- Possibilidade de intensificação da concorrência na área do ciclo de estudos, pública e privada;
- Aumento da oferta concorrente e do número de vagas no ensino público

4. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem

4.1 Resumo do desempenho do ano letivo

Resumidamente, são de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho obtido no ano letivo de 2017/2018:

1. As programações e os objetivos definidos nas FUC foram, na generalidade, globalmente cumpridos. Não obstante, para a unidade curricular de Gestão de Alimentação e Bebidas, excecionalmente, não foi possível concluir o programa na sua totalidade, por se ter revelado demasiado extenso.
2. Os docentes efetuaram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho salientando o interesse e motivação dos estudantes pelas unidades curriculares, expresso pela elevada participação nas sessões de contato. Os resultados foram manifestamente positivos, repercutindo-se numa boa taxa de sucesso.

4.2 Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação

No que respeita a ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem, deverão ser implementadas as seguintes, *com alta prioridade e de forma contínua, em relação ao ponto fraco identificado*:

Ponto fraco: Dificuldade em atrair, predominantemente, os melhores estudantes

- No presente ano letivo, o ISAG proporcionou aos estudantes que ingressassem com média igual ou superior a 16 valores, a atribuição da Bolsa de mérito Consuelo Vieira da Costa, consistindo numa redução de 50% no valor da propina base. Esta iniciativa deverá manter-se para os próximos anos letivos;
- 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, numa perspetiva profissionalizante e especializada.

Indicador de implementação: Número de estudantes matriculados no CTeSP com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores, por ano letivo

Finalmente, numa perspetiva de melhoria contínua, deverão ainda ser reforçadas as seguintes práticas de natureza científico-pedagógica:

- Continuar a garantir o acesso aos recursos necessários ao funcionamento das unidades curriculares;
- Continuar a incentivar os estudantes no sentido de desenvolverem o seu processo de autoaprendizagem, com maior rigor, assim como as suas competências em termos de trabalho autónomo, estimulando-se uma leitura cuidadosa e prévia às sessões de contacto dos elementos de estudos sugeridos pelos docentes.
- Efetuar mais convites a empresários, executivos e outros profissionais experientes para apresentarem testemunhos sobre as temáticas de atualidade relevantes abordadas nas unidades curriculares;
- Realização de seminários temáticos, workshops, palestras, visitas de estudo a empresas e feiras nacionais e internacionais, no âmbito das Unidades Curriculares;
- Realização de uma forte componente de estágio, que permite uma importante aproximação do estudante ao contexto laboral e os sensibiliza para as necessidades efetivas do mercado de trabalho;
- Participação de estudantes em estudos de públicos aplicados, à semelhança do que tem ocorrido em Serralves, Primavera NOS, Essência do Vinho, entre outros, de modo a estimular o interesse pela investigação aplicada.

Porto, 31 de outubro de 2018

A Coordenadora do Curso,

Joana Pena