



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DO CICLO DE ESTUDO

Licenciatura em Gestão Hoteleira

Ano Letivo 2022/23

Índice

1. Introdução	3
2. Estudantes	4
2.1. Caracterização dos estudantes.....	4
2.1.1. Caracterização dos estudantes, por género e origem geográfica.....	4
2.1.2. Número de estudantes inscritos por ano curricular	4
2.1.3. Procura do ciclo de estudos	4
3. Resultados.....	4
3.1. Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes.....	4
3.2. Resultados académicos	5
3.2.1. Eficiência formativa	5
3.2.2. Sucesso escolar.....	5
3.2.3. Resultados da aplicação Turnitin	6
3.2.4. Ocorrências da aplicação do Código de Boa Conduta.....	7
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	10
3.2.6. Conclusões das reuniões dos Coordenadores de Curso com os Delegados de Turma	11
3.2.7. Abandono Escolar	11
3.2.8. Empregabilidade	11
3.3. Nível de Internacionalização	12
4. Estabilidade do corpo docente.....	13
5. Análise SWOT do ciclo de estudos.....	14
5.1. Pontos fortes.....	14
5.2. Pontos fracos	14
5.3. Oportunidades.....	14
5.4. Ameaças	15
6. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem.....	16
6.1. Resumo do desempenho do ano letivo.....	16
6.2. Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação	17
6.3. Indicadores de implementação	17

Índice De Tabelas

Tabela 1: Estudantes inscritos por género em 2022/2023.....	4
Tabela 2: Estudantes inscritos por origem geográfica em 2022/2023 (distrito)	4
Tabela 3: Evolução do número de estudantes inscritos - 2019/2020 a 2022/2023.....	4
Tabela 4: Evolução da procura pelo ciclo de estudos - 2019/2020 a 2022/2023	4
Tabela 5: Evolução dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação dos Estudantes - 2020/2021 a 2022/2023..	4
Tabela 6: Diplomados em 2022/2023	5
Tabela 7: Taxas de sucesso escolar por UC, em 2022/2023	5
Tabela 8: estágios realizados em 2022/2023	11
Tabela 9: Evolução da mobilidade de estudantes, docentes e não docentes - 2019/2020 a 2022/2023.....	12

1. Introdução

O presente relatório visa sintetizar e apresentar a informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no ciclo de estudos da Licenciatura em Gestão Hoteleira, no ano letivo de 2022/2023, 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;

2. Estudantes

2.1. Caracterização dos estudantes

2.1.1. Caracterização dos estudantes, por género e origem geográfica

Tabela 1: Estudantes inscritos por género em 2022/2023

Género	2022/23	
	Número	%
Feminino	77	52,00
Masculino	70	48,00

Tabela 2: Estudantes inscritos por origem geográfica em 2022/2023 (distrito)

Distrito	2022/23	
	Número	%
Braga	5	3,40
Porto	101	68,40
Viana do Castelo	1	0,70
Vila Real	5	3,40
Aveiro	22	15,00
Coimbra	2	1,40
Guarda	3	2,10
Viseu	2	1,40
Lisboa	3	2,10
Madeira	3	2,10

2.1.2. Número de estudantes inscritos por ano curricular

Tabela 3: Evolução do número de estudantes inscritos - 2019/2020 a 2022/2023

Ano	2022/23	2021/22	2020/21	2019/20
1.º	31	42	72	47
2.º	42	50	53	68
3.º	76	73	72	82
TOTAIS	149	165	197	197

2.1.3. Procura do ciclo de estudos

Tabela 4: Evolução da procura pelo ciclo de estudos - 2019/2020 a 2022/2023

Perfil da Procura	2022/23	2021/22	2020/21	2019/20
Nº de vagas	92	92	92	92
Nº de Candidatos	50	58	74	74
Nº de Colocados	29	45	69	60
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	25	40	46	50
Nota do último colocado	141	128	117	105
Nota média de entrada	144	145	136	128

3. Resultados

3.1. 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 2022/23, foram resumidamente os seguintes:

Tabela 5: Evolução dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação dos Estudantes - 2020/2021 a 2022/2023

Índice Médio de satisfação	Semestre	2022/23	2021/22	2020/21
----------------------------	----------	---------	---------	---------

Autoavaliação do estudante	1º S	4,16	4,06	4,12
	2º S	4,15	4,16	4,18
Docentes	1º S	4,16	4,04	3,95
	2º S	4,24	3,96	3,9
Unidades curriculares	1º S	4,23	4,15	4,05
	2º S	4,13	4,02	3,97

O nível de satisfação geral é bastante positivo, denotando-se um crescimento na grande maioria das dimensões.

3.2. Resultados académicos

3.2.1. Eficiência formativa

Tabela 6: Diplomados em 2022/2023

Resultados	2022/23	2021/22	2020/21	2019/20
Nº de diplomados	59	31	54	63
Diplomados/inscritos no 3.º ano	77,6%	43,7%	74,0%	76,8%
Nº de diplomados em N anos	44	30	45	44
Nº de diplomados em N+1 anos	14	0	6	15
Nº de diplomados em N+2 anos	1	0	0	2
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	0	1	3	2

Houve um acréscimo de 33% no número de diplomados comparando com o ano anterior. Denota-se uma recuperação dos efeitos pandémicos após uma mudança de vocações e interrupções de estudos por razões socio-económicas.

3.2.2. Sucesso escolar

Tabela 7: Taxas de sucesso escolar por UC, em 2022/2023

Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
1.º ano, 1.º semestre				
LGH2104 - Economia Aplicada	25	56,00	14	2,45
LGH2101 - Fundamentos de Gestão	21	76,19	12,69	2,41
LGH2102 - Informática de Gestão	23	78,26	12,33	2,43
LGH2107 - Língua Estrangeira I - Alemão	5	100,00	14,4	2,75
LGH2106 - Língua Estrangeira I - Espanhol	15	93,33	14,36	2,93
LGH2105 - Língua Inglesa I	20	90,00	12	2,45
LGH2103 - Princípios de Gestão Hoteleira	54	88,89	12,58	2,74
1.º ano, 2.º semestre				
LGH2109 - Enogastronomia	44	95,45	13,12	2,74
LGH2111 - Informática Aplicada à Hotelaria	21	100,00	14,71	3,07
LGH2115 - Língua Estrangeira II - Alemão	4	100,00	16	3,37
LGH2114 - Língua Estrangeira II - Espanhol	17	94,12	14,38	3,11
LGH2113 - Língua Francesa I	19	100,00	14,26	2,32
LGH2112 - Língua Inglesa II	22	81,82	14,28	2,87
LGH2108 - Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	25	84,00	13,19	2,45
LGH2110 - Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	27	59,26	12,38	3,13
2.º ano, 1.º semestre				
LGH2216 - Contabilidade Financeira	39	61,54	11,5	1,87

Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2217 - Gestão de Recursos Humanos	34	79,41	12,63	2,16
LGH2218 - Gestão e Controlo F&B	40	72,50	13	3,15
LGH2222 - Língua Estrangeira III - Alemão	5	100,00	13,8	2,77
LGH2221 - Língua Estrangeira III - Espanhol	35	82,86	12,48	2,16
LGH2220 - Língua Francesa II	37	100,00	13,3	2,16
LGH2219 - Língua Inglesa III	36	94,44	13,97	2,74
2.º ano, 2.º semestre				
LGH2224 - Análise Financeira e de Projetos	39	79,49	13,13	2,16
LGH2223 - Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	45	77,78	13,2	2,67
LGH2230 - Estágio I	26	100,00	16,54	1,87
LGH2225 - Gestão de Equipamentos em Hotelaria	38	86,84	11,58	2,16
LGH2229 - Língua Estrangeira IV - Alemão	5	100,00	16,8	2,52
LGH2228 - Língua Estrangeira IV - Espanhol	37	100,00	14,32	3,07
LGH2227 - Língua Francesa III	44	100,00	12,73	2,45
LGH2226 - Língua Inglesa IV	41	92,68	13,45	2,74
LGH2231 - Trabalho de Projeto I	7	100,00	15,25	1,82
3.º ano, 1.º semestre				
LGH2332 - Animação e Gestão de Eventos	98	96,94	14,98	3,03
LGH2334 - Direito e Legislação do Turismo	47	100,00	12,55	3,03
LGH2338 - Empreendedorismo e Inovação	39	100,00	12,59	2,45
LGH2335 - Gestão de Alojamentos	43	95,35	15,46	3,36
LGH2337 - Gestão de E-Turismo	82	97,56	14,63	3,03
LGH2336 - Marketing Turístico e Digital	53	84,91	11,38	2,48
LGH2333 - Revenue Management em Hotelaria	44	100,00	12,8	2,45
3.º ano, 2.º semestre				
LGH2339 - Economia Digital e Negócios Internacionais	58	96,55	12,52	2,67
LGH2341 - Estágio II	36	100,00	17,08	1,87
LGH2340 - Gestão da Produção Hoteleira	71	97,18	16,62	3,2
LGH2231 - Trabalho de Projeto I	1	100,00	15,25	1,82
LGH2342 - Trabalho de Projeto II	14	100,00	16,14	2,45

Através da análise da tabela anterior, é possível verificar que, no que diz respeito ao 1.º ano da Licenciatura em Gestão hoteleira, a taxa média de aprovação é superior a 80%, um indicador que revela a eficácia da formação no ISAG. Importa sublinhar o número considerável de UC com taxas de aprovação superiores a 90%. As unidades curriculares com menor taxa de aproveitamento registaram taxas de aprovação superiores a 50%, o que também constitui um resultado bastante satisfatório. Apesar dos resultados bastante positivos e, também se verifica que a média da nota final dos estudantes, nos diferentes anos e unidades curriculares, se situa entre os 11 e os 17 valores, pelo que se verifica que existe margem de melhoria. Podemos concluir que estamos perante duas realidades distintas: por um lado, as taxas de aprovação bastante elevadas, um fator que merece ser sublinhado.

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 cumpriram 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

LGH2104-Economia Aplicada

Nada a assinalar

LGH2101-Fundamentos de Gestão

Nada a assinalar.

LGH2102-Informática de Gestão

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 registar.

LGH2107-Língua Estrangeira I - Alemão

Sem ocorrências

LGH2106-Língua Estrangeira I - Espanhol

Não houve ocorrências a referir.

LGH2105-Língua Inglesa I

Não se registaram ocorrências que implicassem a aplicação do Código de Boa Conduta.

LGH2103-Princípios de Gestão Hoteleira

Nada a assinalar.

1º ANO - 2º SEMESTRE

LGH2109-Enogastronomia

Nada a assinalar.

LGH2111-Informática Aplicada à Hotelaria

LGH2115-Língua Estrangeira II - Alemão

Sem ocorrências

LGH2114-Língua Estrangeira II - Espanhol

Nada a assinalar.

LGH2113-Língua Francesa I

Nada a assinalar.

LGH2112-Língua Inglesa II

Nada a assinalar.

LGH2108-Métodos Estatísticos em Ciências Sociais

Não se verificaram ocorrências dignas de registo

LGH2110-Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar

Nada a assinalar.

2º ANO - 1º SEMESTRE

LGH2216-Contabilidade Financeira

Não se verificaram ocorrências passíveis de registos.

LGH2217-Gestão de Recursos Humanos

Nada a assinalar

LGH2218-Gestão e Controlo F&B

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%

LGH2222-Língua Estrangeira III - Alemão

Sem ocorrências

LGH2221-Língua Estrangeira III - Espanhol

Não houve ocorrências a referir.

LGH2220-Língua Francesa II

Nada a assinalar.

LGH2219-Língua Inglesa III

Não se registaram ocorrências que implicassem a aplicação do Código de Boa Conduta.

2º ANO - 2º SEMESTRE

LGH2224-Análise Financeira e de Projetos

Excelente comportamento.

LGH2223-Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria

Nada a assinalar.

LGH2230-Estágio I

Nada a assinalar.

LGH2225-Gestão de Equipamentos em Hotelaria

Houve 3 casos de fraude por acesso ao telemóvel durante um momento de avaliação.

LGH2229-Língua Estrangeira IV - Alemão

Nada a reportar

LGH2228-Língua Estrangeira IV - Espanhol

Nada a assinalar.

LGH2227-Língua Francesa III

Nada a assinalar.

LGH2226-Língua Inglesa IV

Nada a assinalar.

LGH2231-Trabalho de Projeto I

Nada a assinalar.

3º ANO - 1º SEMESTRE

LGH2332-Animação e Gestão de Eventos

Nada a assinalar

LGH2334-Direito e Legislação do Turismo

Sem incidências.

LGH2338-Empreendedorismo e Inovação

Nada a assinalar.

LGH2335-Gestão de Alojamentos

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%

LGH2337-Gestão de E-Turismo

Nada a apontar

LGH2336-Marketing Turístico e Digital

nada a assinalar

LGH2333-Revenue Management em Hotelaria

Nada a assinalar.

3º ANO - 2º SEMESTRE

LGH2339-Economia Digital e Negócios Internacionais

Nada a assinalar.

LGH2341-Estágio II

Nada a assinalar.

LGH2340-Gestão da Produção Hoteleira

Nada a assinalar.

LGH2231-Trabalho de Projeto I

Nada a assinalar.

LGH2342-Trabalho de Projeto II

Nada a assinalar.

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

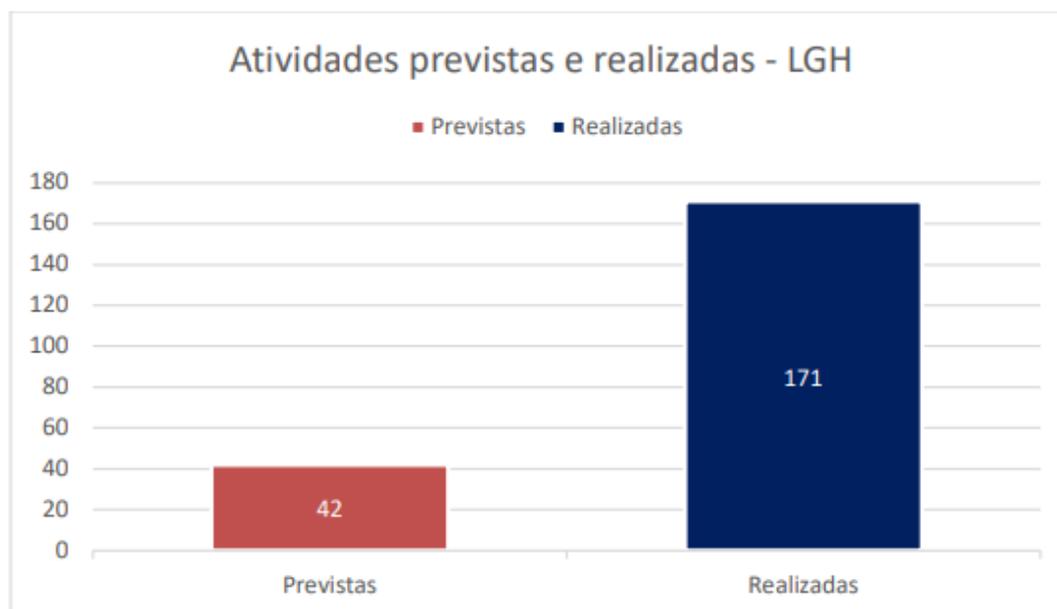
No que respeita ao cumprimento das atividades previstas no âmbito das diferentes Unidades Curriculares da Licenciatura em Gestão Hoteleira, verifica-se uma percentagem superior a 407%.

Foram realizadas 171 atividades com participação efetiva dos alunos, quando estavam previstas apenas 42. Trata-se um acréscimo face ao ano anterior onde se atingiu apenas 300% de taxa de cumprimento.

De acordo com o relatório de implementação das atividades de E-Learning em 2022/2023, elaborado pelo Professor Bruno Vieira, o projeto ISAG e-learning platform neste ano, após uma fase de grande utilização no período pandémico, instalou-se o hábito de uma maior utilização das plataformas e-learning para a sedimentação de conhecimentos, contribuindo para o processo de aprendizagem de forma positiva, assim como para os resultados de avaliação.

De referir que as unidades curriculares relacionadas com Línguas Modernas foram as que mais tiraram proveito desta ferramenta e que no futuro continuarão a fazer uso da mesma, visto terem resultados muito positivos e adaptados aos conteúdos das unidades curriculares. As unidades curriculares ligadas à contabilidade também fizeram utilização destes instrumentos, com sucesso.

Figura 1: Atividades previstas e realizadas



No que respeita ao recurso à base de dados ABI/Inform, em todas as unidades curriculares da Licenciatura em Gestão Hoteleira 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.

No decurso do ano letivo de 2022/2023, aplicou-se o modelo pedagógico utilizado no ISAG, denominado *InSchoolBusiness*, assente na organização das atividades de ensino/aprendizagem centradas no estudante. Este modelo assenta em três pilares: *Fundamentals* - pensamento antes da ação, traduzindo a dimensão estratégica e a base da formação. Pretende incutir as fundações e a estrutura que dá forma e consistência à ação; *Booster* - pensamento em ação, traduzindo a dimensão tática e fornece os métodos e as ferramentas que permitem desenvolver ações eficientes, e *Pitch* - ação e concretização, que traduz a dimensão operacional e a mobilização das competências aplicadas à resolução de problemas reais.

Essencialmente, os estudantes têm responsabilidade sobre o seu processo de aprendizagem e deverão ser ativos e independentes, os docentes têm um papel sobretudo de orientador, e o conhecimento é visto como uma ferramenta em vez de um objetivo em si. Ou seja, os estudantes são ativamente envolvidos no processo de ensino/aprendizagem, em vez de serem meros recetores de informações em ambientes de aprendizagem centrados no estudante.

No que respeita à participação dos estudantes em Estágios e na concretização de Trabalhos de Projeto, face ao ano anterior denotou-se maior adesão ao formato de estágio em detrimento dos Trabalhos de Projeto, dada a maior aprendizagem conseguida.

No que respeita à participação dos estudantes em Estágios Curriculares e Trabalhos de Projeto, apresenta-se o quadro seguinte relativo ao ano de 2022-2023:

Tabela 8: estágios realizados em 2022/2023

Ano	Nº de Inscritos em Estágio	Colocados em Estágio	Trabalhos de Projeto
2º ano	31	26	8
3º ano	38	35	14

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

- Na sua generalidade, não houve problemas de maior, ainda que com pouca assiduidade por parte dos estudantes.
- Os Estudantes solicitaram que houvessem mais aulas de teor prática para permitir uma preparação maior a quando da sua partida para estágio.
- Os estudantes fizeram uma avaliação menos positiva relativamente à quantidade excessiva de línguas que o curso tem.

3.2.7. Abandono Escolar

Ano	2022/23	2021/22	2020/21	2019/20
1	5	2	8	4
2	0	2	1	0
3	0	1	1	1

Em relação ao abandono escolar, o quadro anterior demonstra que ao longo dos últimos 4 anos existiu uma redução de abandono no 2º e 3º anos, não tendo mesmo havido desistências, sendo que, no entanto, no 1º ano em 2022/23 houve um abandono de 5 estudantes. Através das entrevistas individuais com os estudantes desistentes em 2022-2023, denota-se que a situação económica foi a 1º argumentação apresentada, seguida de questões relacionadas com problemas pessoais.

3.2.8. Empregabilidade

Segundo os dados disponibilizados pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência, sobre a caracterização dos desempregados registados com habilitação superior, de junho de 2022, no período compreendido entre 2018/2019 e 2020/2021 existiam 191 diplomados da Licenciatura em Gestão Hoteleira do ISAG, dos quais 1 encontrava-se registados no IEFP como desempregado a menos de 12 meses em junho de 2022, a que corresponde uma taxa de 0,52%.

Fonte:

<https://www.dgeec.medu.pt/art/64ad21cb8e5ca5b1c8676270/64ad2dfe8e5ca5b1c867627e/652fb77dbd5c2b00958292b8/65708ebdccc461a4d46cd9a1c>

3.3. Nível de Internacionalização

O ISAG, está presente em redes multidisciplinares, sendo de salientar os seguintes aspetos:

- lidera um consórcio europeu, que tem como principal objetivo a capacitação dos estudantes para o mercado de trabalho, possibilitando a realização de estágios curriculares internacionais;
- aderiu à rede EU4EU, que reúne 46 universidades de países como Portugal, Itália, França, Espanha e Polónia, e tem por objetivo facilitar a transição dos estudantes do ES para o mercado de trabalho;
- é membro da AULP, um consórcio com mais de 130 membros de 8 países;
- é membro da European Network of Innovation for Inclusion, um consórcio com mais de 360 organizações de 23 países, e que tem como objetivo contribuir para a inovação e a inclusão social.
- integra a rede EURES para promoção de oportunidades de voluntariado e emprego internacional;
- integra a rede Enlazar, uma rede de cooperação voltada para a internacionalização de Instituições de Ensino Superior na América Latina;

É de realçar, ainda, a participação ativa no programa Erasmus+, num total de 28 projetos.

No quadro seguinte apresenta-se a evolução da percentagem de estudantes, pessoal docente e pessoal não docente que realizaram mobilidade internacional.

Tabela 9: Evolução da mobilidade de estudantes, docentes e não docentes - 2019/2020 a 2022/2023

Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal técnico, administrativo e de gestão	2022/2023	2021/2022	2020/2021
Estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos	6,1%	2,4%	1%
Estudantes em programas internacionais de mobilidade (in)	22,7%	19,3%	9,6%
Estudantes em programas internacionais de mobilidade (out)	11,6%	12,1%	17,5%
Docentes estrangeiros (in)	29%	42%	33%
Docentes (out)	21%	24%	16%
Pessoal técnico, administrativo e de gestão estrangeiro (in)	66%	86%	47%
Pessoal técnico, administrativo e de gestão (out)	31%	32%	17%

Estabilidade do corpo docente

Na análise do corpo docente no ano de 2022/2023 verifica-se que houve estabilidade no Corpo Docente do ISAG, tendo em consideração que a esmagadora maioria dos docentes que lecionaram neste ano letivo já colaboravam com a instituição. Em termos de qualificação, o equilíbrio verificado entre doutorados e especialistas é similar ao ano letivo anterior

5. Análise SWOT do ciclo de estudos

5.1. Pontos fortes

- CE em Gestão Hoteleira goza de notoriedade no mercado e apresenta uma boa taxa de eficiência e elevado nível de empregabilidade dos estudantes após terminar o ciclo de estudos, nacional e internacionalmente, conforme sustentado na Relatório final da última avaliação, entretanto acreditado.
- Empenho do corpo docente em (i) criar proximidade com mercado e empresas; (ii) ligar conteúdos à temática específica do CE; (iii) manter proximidade com estudantes no seu percurso académico; (iv) assegurar precedências de conteúdos entre UC, criando ligação constante entre temáticas, não obstante o formato curricular estar desatualizado; (v) criar momentos de exemplificação prática, visitas de estudo e participação em seminários relevantes para a formação.
- Empenho dos estudantes nas várias atividades propostas, nos estágios nacionais e internacionais, aceitando desafios de estágios com maior investimento nas áreas de gestão, dado o perfil de trabalhadores-estudantes de uma boa parte dos estudantes.
- Adaptação das metodologias de ensino aos recentes desafios da pandemia, levando à adoção de novos e mais abrangentes métodos pedagógicos, e introdução de formatos letivos mais desafiantes;
- Forte ligação às escolas do Turismo de Portugal, permitindo sinergias relevantes condutoras a oportunidades de seguimento de estudos por parte de estudantes de ambas as partes, além de provocar projetos de investigação partilhada.
- Forte empenho da parte da entidade instituidora do ISAG em apoiar iniciativas de melhoramento de condições físicas para permitir inserção de mais atividades de carácter prático.

5.2. Pontos fracos

- Desatualização curricular face às alterações do mercado, não só no que respeita à maior diversidade de equipamentos dentro da gestão hoteleira, como ao formato de acompanhamento na gestão e na comercialização de serviços no mercado;
- Desatualização curricular com precedências de conteúdos cronológicas a rever;
- Ausência de aulas práticas nas áreas de cozinha e restaurante dentro da instituição, de forma a preparar melhor os estudantes nas áreas técnicas, e facilitando maior eficiência na inserção em estágio e empregabilidade;
- Necessidade de atualização de métodos de avaliação em algumas UC, em alternativa aos tradicionais e 2 testes e 1 trabalho individual ou de grupo.
- Ausência de um formato mais atual de projeto global da empresa hoteleira dentre as CU atuais.
- Ausência de UC que materialize a ação comercial e vendas de serviços nas unidades hoteleiras, e que responda às necessidades do mercado.

5.3. Oportunidades

- Maior procura no mercado de trabalho de licenciados na área da Gestão Hoteleira;
- Mais oportunidades internacionais de estudantes com o perfil do recém-licenciado do ISAG;
- Abertura de grande número de empreendimentos turísticos na cidade e no país, obrigando a uma versatilidade dos recém-licenciados do ISAG;

- Auscultação direta ao ISAG por parte de empresas na busca de profissionais com características para posições de liderança de equipas, com perfil técnico elevado;
- Renovação do CE integrando práticas habilita estudantes do ISAG a integrarem negócios de maior relevância e interesse profissional;
- Crescente procura internacional por temáticas abordadas na CE renovada, tendo em conta a grande adesão às UC oferecidas presentemente à comunidade ERASMUS;
- Procura crescente do CE em Gestão Hoteleira por parte de estudantes internacionais oriundos de mercados estrangeiros.

5.4. Ameaças

- Esvaziamento de RH nas áreas de Hotelaria e Restauração, fruto do período pandémico, levando a alteração de vocações nesta área;
- Ausência no mercado de docentes especialistas em algumas áreas do CE, não obstante o permanente desafio a profissionais na obtenção do mesmo;
- Crescente aumento da figura de trabalhador-estudante na área de hotelaria limita a participação em atividades académicas com maior assiduidade.
- Pouco sentido de unidade dentre os profissionais da hotelaria e restauração.

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

6.1. Resumo do desempenho do ano letivo

Resumidamente, são de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho obtido no ano letivo de 2022/2023:

- As programações e os objetivos definidos nas FUC foram, na generalidade, globalmente cumpridos;
- Os docentes fizeram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho, não existindo aspetos negativos relevantes a destacar;
- Os estudantes revelaram um enorme interesse e satisfação pela frequência do ciclo de estudos, e não se inibiram de a cada momento exprimir a sua opinião relativamente ao que funcionava melhor, ou do que poderia ser melhorado.
- Manteve-se estável a assiduidade dos estudantes, e sentiu-se uma proximidade dos docentes no apoio aos estudantes, em particular aos trabalhadores-estudantes.
- As melhorias implementadas já no ano anterior mostraram alguns resultados no estabelecimento de um procedimento a continuamente seguir:
 - a) Houve uma reorganização de um espaço para a criação de um “Laboratório” para a ação letiva, que demonstrou ser o espaço de eleição para provas práticas, aulas de demonstração práticas e mesmo local de apresentação a convidados de fora da instituição, fossem professores e estudantes ERASMUS, fossem parceiros da instituição e pessoas de interesse para o curso. O espaço será melhorado ainda mais, no sentido de manter o ambiente profissional, e de simulação de espaço de restaurante.
 - b) Foi repetida uma análise das várias unidades curriculares no sentido de reduzir mais ainda as repetições de tema e a implementação de uma continuidade de matérias técnicas geridas transversalmente entre unidades curriculares “contíguas” ou de continuidade, reforçando a precedência de conteúdos e permitindo uma consolidação global dos conhecimentos das várias áreas transversais da área da gestão da unidade hoteleira. Esta contínua atividade serviu de base à proposta da proposta de renovação do ciclo de estudos em Gestão Hoteleira do ISAG.
 - c) Mantiveram-se os cursos de nivelação em matemática, para que os estudantes que denotem estas dificuldades pudessem melhorar o seu desempenho.
 - d) O reforço à sensibilização geral aos alunos no sentido de optarem pela avaliação contínua, onde se verifica uma aprendizagem mais efetiva continuou a gerar efeitos positivos nas suas classificações.
 - e) Os docentes que já mantinham atividades lúdicas de aprendizagem *online* mantiveram esta iniciativa, e na maioria das atividades gerais do curso são quase sempre utilizados recursos de aplicativos de apoio à atividade letiva, 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. Embora o número de utilizações aumentasse, poderão ainda ser introduzidas mais.

6.2. Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação

1. Introdução de UC de “Métodos de Investigação Aplicada”, que melhore as competências de investigação e análise de dados na área específica de hotelaria e restauração;
2. Introdução de aulas práticas nas áreas de cozinha e restaurante, para munir estudantes de competências técnicas que materializem os conteúdos das aulas práticas. Desta forma os estudantes estarão mais seguros para integrar os estágios curriculares, e por arrasto à empregabilidade em áreas de relevância económica crescente, como sendo a Restauração e Bebidas.
3. Introdução de UC de “Gestão de Atividades em Empreendimentos Turísticos” e “Business Plan”, congregadoras de temas de gestão mais global das unidades hoteleiras, num formato usado na realidade empresarial.
4. Introdução de UC de “Gestão de Negócio em Hotelaria e Turismo” para colmatar necessidade de competências comerciais e de vendas do mercado de serviços hoteleiros.
5. Introdução de UC de “Gestão de Liderança de Pessoas em Hotelaria” no sentido de melhorar competências de liderança num mercado em busca de maior sustentabilidade.
6. Melhoria das condições físicas dos equipamentos hoteleiros, e maior adequação / adaptação dos espaços para as várias atividades conviverem num espaço limitado.
7. Integração dos estudantes em mais ações de investigação na área da hotelaria e restauração, para consolidação dos interesses e conhecimentos na área, e atrair mais empresas à coparticipação e corresponsabilização como stakeholders participantes.
8. Seleção temática mais criteriosa de seminários, com temáticas mais globais da ação dos profissionais da hotelaria, restauração e turismo, permitindo convergir os interesses dos estudantes dos outros CE e de outras instituições de ensino, permitindo maior sinergia e identidade do setor de negócio. Deverá sistematizar-se igualmente a avaliação qualitativa efetuado pelos participantes, com os quais se poderão afinar a seleção de acordo com as expectativas.

6.3. Indicadores de implementação

- A melhoria 1 a 5 terá como indicador de implementação a certificação do novo CE em Gestão hoteleira, e terá impacto a 100% após implementação;
- A melhoria 6 terá como indicador de implementação as melhorias físicas dos equipamentos, algumas das quais já em curso, outras que deverão ocorrer durante o 1º semestre do novo CE. Desta forma a implementação terá 40% do impacto no 1º semestre e 60% de impacto no 2º semestre, sujeitas a um plano de ação específico em várias especialidades.
- A melhoria 7 terá como indicador de implementação a elaboração de pelo menos 1 estudo anual dedicado às áreas de hotelaria e restauração, que envolva estudantes no trajeto completo da sua elaboração.
- A melhoria 8 terá como indicador de implementação a elaboração do plano de atividades da instituição, com uma redução do número de seminários, mas uma organização de maior peso temático, abrangendo interesses de mais que um CE.

Porto, novembro de 2023
O Coordenador do Curso
Kevin Paulo Hemsworth