

RELATÓRIO ANUAL DE AUTOAVALIAÇÃO DO CICLO DE ESTUDOS
DA
LICENCIATURA EM GESTÃO HOTELEIRA

Ano letivo 2018/2019

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	8
2.2.4 Empregabilidade	8
2.3 Nível de Internacionalização	9
2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente	9
3. Análise SWOT do ciclo de estudos	10
4. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem	13
4.1 Resumo do desempenho do ano letivo	13
4.2 Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação	14

Introdução

O presente relatório visa sintetizar e apresentar a informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no ciclo de estudos de licenciatura em Gestão Hoteleira, no ano letivo de 2018/2019, 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>2018/2019</i>	
	Número	%
Feminino	106	49
Masculino	112	51
Totais	218	100

Distrito	%	Região	%
Braga	7	Norte	84
Bragança	1		
Porto	74		
Viana do Castelo	1		
Vila Real	1		
Aveiro	12	Centro	15
Coimbra	2		
Guarda	1		
Lisboa	1	Lisboa	1

As análises dos quadros anteriores evidenciam que o ciclo de estudos tem vindo a ser procurado por estudantes, tanto do sexo masculino como feminino. Constata-se, ainda, que a larga maioria dos estudantes são provenientes da região Norte (84%), em particular dos distritos do Porto e Braga.

1.1.2 Número de estudantes inscritos por ano curricular

<i>Ano curricular</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>
1º	53	85	50
2º	78	52	83
3º	84	98	85
Totais	215	235	218

Com base neste quadro, verificou-se uma diminuição do número total de estudantes inscritos no 1º ano (- 41%), assim como do número total de estudantes (-7,2%) em relação ao ano anterior.

1.1.3 Procura do ciclo de estudos

<i>Caraterização dos estudantes</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>
Nº de vagas	92	92	92
Nº de Candidatos	76	116	65
Nº de Colocados	72	106	60
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	53	84	50
Nota de candidatura do último colocado	123,3	104,8	128,4
Nota média de entrada	124,4	130,2	125,4

Os resultados sobre a procura do curso foram menos satisfatórios do que os anos anteriores. No ano letivo 2018/2019, verificou-se uma redução do número de candidatos (cerca de 44%) e do número de estudantes colocados (cerca de 43%) em relação ao ano anterior. De salientar, ainda, a diminuição da nota média de entrada em 3,7 % em relação ao ano anterior, assim como o aumento da nota de candidatura do último colocado (+22,5%).

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 2018/19, foram resumidamente os seguintes:

<i>Descrição</i>	<i>Semestre</i>	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>
Índice Médio de satisfação – Autoavaliação do estudante	1º S	4,18	4,17
	2º S	4,25	4,13
Índice Médio de satisfação – Docentes	1º S	4,14	4,17
	2º S	4,14	3,95
Índice Médio de satisfação – Unidades curriculares	1º S	4,19	4,19
	2º S	4,30	4,04

Constata-se que, no ano letivo de 2018/2019, os resultados obtidos apresentam um índice médio de satisfação dos estudantes muito elevado, próximo e superior a 4 nas três dimensões avaliadas (atingindo um valor máximo de 4,19 e um mínimo de 3,95).

2.2 Resultados académicos

2.2.1 Eficiência formativa

<i>Curso</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>
Nº graduados	48	66	63
Nº graduados em 3 anos	36	50	44
Nº graduados em 4 anos	9	14	15
Nº graduados em 5 anos	2	1	2
Nº graduados em mais de 6 anos	1	1	2

Conforme se constata, cerca de 70% dos estudantes graduados concluiu o ciclo de estudos em três anos. De notar que um número significativo de estudantes é trabalhador-estudante, o que justifica algum atraso na conclusão dos seus estudos por parte de alguns.

2.2.2 Sucesso escolar

<i>Nome da unidade curricular</i>	<i>2018/2019</i>			
	<i>Nº de estudantes avaliados</i>	<i>Taxa de aprovação %</i>	<i>Nota final Média</i>	<i>Desvios-padrão</i>
Economia Aplicada	50	88	12,62	2,12
Fundamentos de Gestão	57	89,47	12,94	2,22
Informática de Gestão	62	95,16	13,55	2,61
Língua Inglesa I	53	96,23	15,24	2,22
Princípios de Gestão Hoteleira	67	92,54	13,51	2,02
Língua Estrangeira I - Alemão	7	100	14,57	3,36
Língua Estrangeira I - Espanhol	47	97,87	13,93	2,32
Enogastronomia	48	97,92	13,62	2,02
Informática Aplicada à Hotelaria	47	91,49	14,96	2,03
Língua Francesa I	51	92,16	15,74	2,54
Língua Inglesa II	45	100	15,18	2,43
Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	54	92,59	13,75	2,06
Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	45	93,33	12,72	1,56

Língua Estrangeira II - Alemão	6	100	16,67	1,97
Língua Estrangeira II - Espanhol	48	95,83	13,48	2,47
Contabilidade Financeira	68	89,71	13,75	2,6
Gestão de Recursos Humanos	97	94,85	14,12	2,7
Gestão e Controlo F&B	61	80,33	14,97	2,57
Língua Francesa II	66	92,42	13,54	2,37
Língua Inglesa III	73	100	15,66	2,23
Língua Estrangeira III - Alemão	7	100	13,71	2,43
Língua Estrangeira III - Espanhol	64	84,38	13,06	2,41
Análise Financeira e de Projetos	63	84,13	14,02	2,65
Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	69	89,86	14,55	2,64
Gestão de Equipamentos em Hotelaria	75	85,33	12,39	1,59
Língua Francesa III	66	78,79	14	2,35
Língua Inglesa IV	71	100	16,08	2,09
Língua Estrangeira IV - Alemão	7	100	15,29	2,98
Língua Estrangeira IV - Espanhol	60	95	14,11	2,45
Estágio I	58	100	17,2	1,15
Trabalho de Projeto I	5	100	15,4	3,44
Animação e Gestão de Eventos	65	93,85	13,26	2,21
Direito e Legislação do Turismo	64	100	13,36	2,38
Gestão de Alojamentos	53	100	15,08	2,39
Gestão de Aprovisionamento Hoteleiro	59	100	13,95	2,25
Informática Aplicada	62	100	13,94	2,31
Marketing Turístico	56	100	14,09	2,25
Análise Financeira e de Projetos	55	92,73	15,08	2,51
Empreendedorismo	54	98,15	12,64	2,23
Revenue Management	59	98,31	14,45	2,33
Gestão de Recursos Humanos	39	100	13,85	2,37
Negócios Internacionais	11	90,91	14,6	1,71
Estágio II	48	100	17,13	1,33
Trabalho de Projeto II	5	100	17,2	2,05

As taxas de sucesso escolar foram calculadas com base no rácio nº estudantes aprovados/nº estudantes avaliados, e foram globalmente satisfatórias em todas as áreas científicas.

Na área científica de Hotelaria, as unidades curriculares com melhores taxas de sucesso foram: Estágio (I e II), Trabalho de Projeto (I e II), e Gestão de Alojamentos.

Nas restantes áreas, salientam-se os excelentes resultados das seguintes unidades curriculares: Língua Estrangeira I, II, III, IV – Alemão, Língua Inglesa II, III, IV (área científica de Línguas Modernas), Gestão de Recursos Humanos e Gestão de Aprovisionamento Hoteleiro (área científica de Gestão), Informática Aplicada (área científica de Informática) e Marketing Turístico (área científica de Marketing).

De modo distinto, as unidades curriculares com taxas de sucessos relativamente mais baixas foram: Gestão e Controlo de F&B (área científica de Hotelaria), Análise Financeira e de Projetos e Gestão de Equipamentos em Hotelaria (área científica de Gestão) e Língua Francesa III e Língua Estrangeira III – Espanhol (área científica de Línguas Modernas).

2.2.3 Abandono escolar

<i>Ano curricular</i>	<i>2016/2017</i>	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>
1º	8	7	7
2º	2	4	4
3º	3	2	1
Totais	13	13	12

Face ao número de estudantes que interromperam os seus estudos no ciclo de estudos, os órgãos científico-pedagógicos têm vindo a adotar medidas de melhoria tendo em vista aumentar a taxa global de sucesso em tempo útil (entenda-se, a conclusão do ciclo de estudos em três anos), incluindo um esforço no sentido de ser aumentada a eficiência de graduação do ciclo de estudos (nomeadamente, em termos de atendimento e orientações tutoriais por parte dos docentes das UC).

Contudo, deverá ter tida em particular consideração o perfil dos estudantes deste ciclo de estudos, mais especificamente a existência de um número significativo de trabalhadores-estudantes, assim como a dinâmica de crescimento dos fluxos turísticos no Norte do país nos últimos anos, que tem originado um aumento significativo de ofertas atrativas de emprego nesta área de ensino.

2.2.4 Empregabilidade

O número de desempregados registados no IIEFP com habilitação superior concluída em 2018, é de apenas 3,5 desempregados com licenciatura em Gestão Hoteleira obtida no ISAG (num total de 139 diplomados), sendo a taxa de desemprego de apenas 2,5%, ou seja, uma taxa de empregabilidade de 97,5%.

No ano letivo de 2019/2020, 2 diplomados em Gestão Hoteleira iniciaram a frequência do mestrado da Direção Comercial e Marketing e 5 o mestrado em Gestão de Empresas.

2.3 Nível de Internacionalização

2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente

<i>Descrição</i>	<i>2018/2019</i>
Percentagem de estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (Não incluindo estudantes Erasmus <i>in</i>)	1%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (in)	1%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (out) (Erasmus e outros)	15%
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade (in)	5%
Percentagem de docentes em mobilidade na área científica do ciclo de estudos (ou) (Erasmus e outros programas)	24%
Percentagem de pessoal não docente em programas de mobilidade internacionais (Erasmus staff e outros programas)	Não aplicável

A instituição tem vindo a promover de forma ativa esforços no sentido de captar estudantes estrangeiros e aumentar a mobilidade de estudantes em programas internacionais. Para o efeito, tem participado em diversas feiras nacionais e internacionais, assim como tem procedido a uma intensa divulgação das possibilidades de mobilidade internacional no âmbito do programa Erasmus+, assim como de outros programas.

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 no 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 contribuiu, também, para 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 orientada para as necessidades do mercado e com componente prática adequada;
- 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 (com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores);
- Défice de preparação dos estudantes à entrada no ciclo de estudos.

Oportunidades

- Aumento do turismo registado na Região Norte do país, o que aumenta a capacidade para atrair estudantes internacionais para além dos estudantes em mobilidade ao abrigo do programa Erasmus+.
- Baixo nível de qualificação da população portuguesa, em relação à média europeia.

- Elevado número de empresas de hotelaria e restauração, na cidade do porto, o que constitui um excelente laboratório de formação
- Satisfação expressa pelas empresas de hotelaria relativamente aos estudantes estagiários do ISAG (que, num número significativo, formalizam convites para contratos de trabalho).
- Elevada empregabilidade na área da hotelaria: a perspetiva de crescimento do turismo e da hotelaria com a abertura de novas unidades hoteleiras pressupõe que no final de cada curso os estudantes terão emprego assegurado.
- Existência do programa ERASMUS+ e conseqüente possibilidade de aumentar a mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente.
- 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.

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
- Existência de reduzidos fundos públicos para I&D aplicada em instituições de ensino politécnico privadas
- Estudantes que acedem ao ciclo de estudos demonstram défices ao nível das atitudes, valores, reconhecimento interpessoal e postura profissional
- Baixos salários em algumas funções e fraco reconhecimento social de algumas funções neste setor podem constituir um risco de afastamento de candidatos
- Profissão desgastante: o elevado número de horas trabalhadas, os períodos de folga fora do fim-de-semana tradicional de sábado e domingo, o período de gozo de férias, muitas vezes em período de inverno, leva a que seja difícil compatibilizar a vida familiar e o convívio com amigos ligados a outros sectores de atividade.
- Horários: A variedade dos tipos de horários (repartidos, alternados, rotativos e, ainda, por turnos) torna pouco atrativa parte das funções de restauração e acolhimento.

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

São de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho obtido no ano letivo: da análise da informação transmitida pelos docentes, resultam algumas evidências, que podem ser resumidas do seguinte modo:

1. As programações e os objetivos definidos nas FUC foram, na generalidade, globalmente cumpridos. No contexto da unidade curricular de “Gestão e Controlo F&B”, foi reportada a introdução de uma nova abordagem para os alunos em avaliação continua

e sem estatuto de trabalhador-estudante, nomeadamente uma avaliação em práticas em contexto real de trabalho durante dois fins de semana em hotéis da região do Porto.

2. Os docentes efetuaram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho, exceto nas seguintes unidades curriculares: em Língua Francesa I e III, foi mencionado que poderá ser melhorada a componente de expressão oral; em Língua Inglesa II e IV, foi referida a necessidade de se fomentar a participação nas aulas; em Língua Estrangeira III -Espanhol foi reportada uma falta por parte de alguns alunos de uma maior assistência às aulas e um melhor acompanhamento da matéria com constância e empenho.

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, por cada ponto fraco*:

Ponto fraco: Dificuldade em atrair, predominantemente, os melhores estudantes (com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores)

- No presente ano letivo, o ISAG continuou a proporcionar 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.
- Intensificar a divulgação do curso junto do público-alvo do ciclo de estudos, devendo a comunicação focar nos pontos de diferença da licenciatura e evidenciar que o mesmo proporciona uma formação profissionalizante e especializada com procura no mercado de trabalho;
- Realização de ações de promoção associadas a eventos promovidos pela instituição e/ou em parceria com instituições protocoladas em eventos diversos;

Indicador de implementação: Número de estudantes matriculados na licenciatura com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores, por ano letivo.

Ponto fraco: Défice de preparação dos estudantes à entrada no ciclo de estudos.

Para as unidades curriculares de Língua Inglesa I e III foi reportada a existência de disparidades entre alunos no que concerne ao nível de conhecimento do idioma. Na unidade curricular de Gestão e Controlo F&B foi mencionada a existência de lacunas em termos de conhecimentos de Matemática. Assim, deverão ser desencadeadas as seguintes iniciativas:

- 1) Promover cursos de pré-preparação para o ingresso no ciclo de estudos.
- 2) Realizar cursos de curta duração “à medida” das necessidades dos estudantes, a serem frequentados nos tempos livres.

Indicadores de implementação:

- Número de estudantes do ciclo de estudos que frequentaram cursos de pré-preparação, promovidos pelo ISAG
- Número de estudantes do ciclo de estudos que frequentaram cursos de curta duração promovidos pelo ISAG

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

- 1) Convite a empresários, executivos e outros profissionais experientes para apresentarem testemunhos sobre as temáticas de atualidade relevantes abordadas nas unidades curriculares;
- 2) Realização de seminários temáticos, workshops, palestras, visitas de estudo a empresas e feiras nacionais e internacionais, no âmbito das unidades curriculares;
- 3) 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.

14 de outubro de 2019

A Coordenadora de Curso

Sandra Derom