



## RELATÓRIO DE CURSO ANUAL

---

Licenciatura em Gestão Hoteleira

Ano Letivo 2020/21

## 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 .....	5
3.1. Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes .....	5
3.2. Resultados académicos .....	5
3.2.1. Eficiência formativa .....	5
3.2.2. Sucesso escolar .....	6
3.2.3. Resultados da aplicação Turnitin .....	8
3.2.4. Ocorrências da aplicação do Código de Boa Conduta .....	9
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 .....	12
3.2.6. Conclusões das reuniões dos Coordenadores de Curso com os Delegados de Turma ....	15
3.2.7. Abandono Escolar .....	15
3.2.8. Empregabilidade .....	15
3.3. Nível de Internacionalização .....	16
3.3.1. Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente .....	16
3.4. Análise SWOT do ciclo de estudos .....	17
3.4.1. Pontos fortes .....	17
3.4.2. Pontos fracos .....	18
3.4.3. Oportunidades .....	19
3.4.4. Ameaças .....	19
4. Estabilidade do corpo docente .....	20
5. Situações relevantes e ações de melhoria da organização do CE e do processo de E/A .....	21
5.1. Resumo do desempenho do ano letivo .....	21
5.2. Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação .....	22
5.2.1. Propostas de melhoria dos Delegados de Turma .....	22
5.2.2. Propostas de melhoria dos Coordenadores de Área Científica .....	23
5.2.3. Propostas de melhoria do Coordenador de Curso .....	24

## 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 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	102	52%
Masculino	95	48%

Distrito	2020/21	
	Número	%
Aveiro	27	13,5%
Braga	9	4,5%
Coimbra	3	1,5%
Guarda	1	0,5%
Lisboa	1	0,5%
Porto	148	75,0%
Viana do Castelo	1	0,5%
Vila Real	5	2,5%
Viseu	3	1,5%

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

Ano	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
1	72	46	50	85
2	53	66	83	52
3	72	85	85	98

#### 2.1.3. Procura do ciclo de estudos

Perfil da Procura	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
Nº de vagas	92	92	92	92
Nº de Candidatos	94	74	65	116
Nº de Colocados	91	69	60	106
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	71	46	50	76
Nota do último colocado	117	105	128	105
Nota média de entrada	136	128	125	130

### 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 2019/20, foram resumidamente os seguintes, por unidade curricular:

Índice Médio de satisfação	Semestre	2020/21	2019/20	2018/19
Autoavaliação do estudante	1º S	4,12	4,16	4,17
	2º S	4,18	4,27	4,13
Docentes	1º S	3,95	3,96	4,17
	2º S	3,9	4,08	3,95
Unidades curriculares	1º S	4,05	3,92	4,19
	2º S	3,97	4,12	4,04

O nível de satisfação geral é bastante positivo. Verificam-se, no entanto, alguns pontos que deverão ser avaliados singularmente:

- Índice Médio de satisfação – Docentes – de um ano para o outro denota-se uma ligeira diminuição de resultados, sobretudo no 1º semestre. Neste mesmo item é de realçar que no ano de 2019/2020 existe uma melhoria de satisfação relativamente entre o 1º semestre e o 2º semestre, diretamente inverso ao ano anterior, e os resultados de 2020-2021 refletem ligeiras diminuições.
- Índice Médio de satisfação: unidades curriculares – Verifica-se uma melhoria pouco significativa no 1º semestre do índice de satisfação, sendo que no 2º semestre o mesmo diminui ligeiramente.
- Índice Médio de satisfação – estudantes – existe uma diminuição residual do índice de satisfação nos 2 semestres.

Não se consegue aferir com exatidão qual o impacto da situação pandémica e consequente utilização do regime de aulas online.

#### 3.2. Resultados académicos

##### 3.2.1. Eficiência formativa

Resultados - Eficiência Formativa	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
Nº de diplomados	54	63	66	48

Anos Conclusão	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
Nº de diplomados em N anos	45	44	50	36
Nº de diplomados em N+1 anos	6	15	14	9
Nº de diplomados em N+2 anos	0	2	1	2
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	3	2	1	1

No que diz respeito à eficiência formativa, manteve-se estável o número de diplomados em N anos, embora o número de diplomados em 2020-2021 tenha reduzido.

### 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
LGH2104 - Economia Aplicada	71	100%	14,59	2,74
LGH2101 - Fundamentos de Gestão	67	100%	16,45	3,2
LGH2102 - Informática de Gestão	76	88,16%	12,1	2,45
LGH2107 - Língua Estrangeira I - Alemão	10	100%	17,3	2,07
LGH2106 - Língua Estrangeira I - Espanhol	54	100%	15,24	3,03
LGH2105 - Língua Inglesa I	44	97,73%	13,47	2,74
LGH2103 - Princípios de Gestão Hoteleira	73	94,52%	13,36	2,45

1º ANO - 2º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2109 - Enogastronomia	75	85,33%	13,19	2,45
LGH2111 - Informática Aplicada à Hotelaria	76	94,74%	16,88	3,33
LGH2115 - Língua Estrangeira II - Alemão	8	100%	16,13	2,65
LGH2114 - Língua Estrangeira II - Espanhol	67	100%	14,51	3,03
LGH2113 - Língua Francesa I	56	85,71%	12,98	2,16
LGH2112 - Língua Inglesa II	58	93,1%	14,04	2,74
LGH2108 - Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	65	76,92%	13,94	3,03
LGH2110 - Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	68	98,53%	14,55	2,74

2º ANO - 1º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH1317 - Contabilidade Empresarial I	1	100%	13	0
LGH2216 - Contabilidade Financeira	59	77,97%	12,11	2,82
LGH1320 - Gestão de F & B	1	100%	12	0
LGH2217 - Gestão de Recursos Humanos	48	100%	15,27	2,73
LGH2218 - Gestão e Controlo F&B	59	69,49%	14,05	3,03
LGH2222 - Língua Estrangeira III - Alemão	15	100%	16,87	2,16
LGH2221 - Língua Estrangeira III - Espanhol	43	93,02%	13,9	2,45
LGH2220 - Língua Francesa II	62	98,39%	14,59	3,03
LGH2219 - Língua Inglesa III	52	96,15%	13,74	2,74

2º ANO - 2º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2224 - Análise Financeira e de Projetos	51	90,2%	14,67	3,32
LGH2223 - Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	61	96,72%	14	3,03
LGH2230 - Estágio I	56	100%	16,79	2,16
LGH2225 - Gestão de Equipamentos em Hotelaria	55	100%	12,73	2,45
LGH2229 - Língua Estrangeira IV - Alemão	15	100%	17,53	1
LGH2228 - Língua Estrangeira IV - Espanhol	39	100%	14,21	2,74
LGH2227 - Língua Francesa III	58	100%	17,03	2,67
LGH2226 - Língua Inglesa IV	56	98,21%	14,25	2,74
LGH2231 - Trabalho de Projeto I	12	100%	15	2,93

3º ANO - 1º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2332 - Animação e Gestão de Eventos	63	100%	15,37	2,45
LGH1533 - Direito e Legislação do Turismo	1	100%	10	0
LGH2334 - Direito e Legislação do Turismo	56	100%	13,16	3,03
LGH2338 - Empreendedorismo e Inovação	73	100%	15,89	3,03
LGH2335 - Gestão de Alojamentos	52	96,15%	13,98	3,03
LGH2337 - Gestão de E-Turismo	53	100%	15,62	2,45
LGH2217 - Gestão de Recursos Humanos	1	100%	15,27	2,73
LGH2336 - Marketing Turístico e Digital	44	100%	12,8	2,92
LGH2333 - Revenue Management em Hotelaria	56	100%	13,11	2,67

3º ANO - 2º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2339 - Economia Digital e Negócios Internacionais	52	98,08%	13,37	2,16
LGH1642 - Empreendedorismo	1	100%	19	0
LGH2341 - Estágio II	33	100%	17,18	1,87
LGH1645 - Estágio II	1	100%	17	0
LGH2340 - Gestão da Produção Hoteleira	54	100%	15,31	3,03
LGH1643 - Gestão de Recursos Humanos	1	100%	15	0
LGH1640 - Revenue Management	1	100%	14	0
LGH2342 - Trabalho de Projeto II	13	100%	16,15	2,41

Através da análise da tabela anterior, verifica-se que:

- A nota mais baixa de passagem a uma unidade curricular é de 10 valores em Direito e Legislação do Turismo, que diz respeito a um aluno finalista que terá feito esta como a sua última unidade curricular e que não terá assistido a aulas durante o ano letivo.

- Nas unidades curriculares da área técnica de hotelaria denotou-se ligeiras reduções de resultados dos estudantes, sendo que em parte estas reduções poderão ter sido o resultado da avaliação ter sido online, e parcialmente pela alteração de docentes à maioria das unidades curriculares, associado a um esforço de aplicação de precedências de conteúdos entre semestres, essencial para um crescendo de conhecimentos técnicos na área geral de hotelaria. As médias oscilaram entre os 12,73 e 15,31 valores, o que é um bom resultado.
- Nas unidades curriculares da área de Gestão verificam-se algumas oscilações entre o ano anterior e o presente ano, igualmente devido às aulas em regime online nem sempre permitirem um acompanhamento tão eficaz no que concerne a aplicação de exercícios. Houve também alterações de docentes, o que provou ser uma mais valia em termos de rigor de ensino. As médias oscilaram entre os 12,11 e 16,45 valores, o que é um bom resultado.
- Nas unidades curriculares da área de línguas modernas, denotam-se oscilações ligeiras, devido sobretudo ao período de adaptação ao período de aulas em regime online. As médias oscilaram entre os 12,98 e 17,03 valores, o que é um excelente resultado.
- As unidades curriculares de Estágio não sofreram alterações de maior no que respeita a resultados. No entanto, a situação pandémica provocou uma clara substituição de Estágios por Trabalhos de Projeto, tendo a média destas unidades curriculares subido.
- Na generalidade, constata-se uma maior taxa de aprovação, muitas atingindo os 100%.
- é de reforçar a necessidade de um apoio suplementar 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 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 referir.
- LGH2101-Fundamentos de Gestão  
Nada a referir.
- 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 a reportar.
- 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 registar.

#### **1º Ano - 2º Semestre**

- LGH2109-Enogastronomia  
Nada a registar.
- LGH2111-Informática Aplicada à Hotelaria  
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.
- LGH2115-Língua Estrangeira II - Alemão  
Sem casos a reportar.
- LGH2114-Língua Estrangeira II - Espanhol  
Não houve ocorrências a referir.
- LGH2113-Língua Francesa I  
Nada a reportar.
- LGH2112-Língua Inglesa II  
Não se registaram ocorrências que implicassem a aplicação do Código de Boa Conduta.
- LGH2108-Métodos Estatísticos em Ciências Sociais  
Não se verificaram ocorrências dignas de registo

- LGH2110-Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar  
Não houve ocorrências a reportar.

### **2º Ano - 1º Semestre**

- LGH1317-Contabilidade Empresarial I  
Nada a registrar
- LGH2216-Contabilidade Financeira  
Nada a registrar.
- LGH1320-Gestão de F & B  
Nada a registrar
- LGH2217-Gestão de Recursos Humanos  
- Nada a referir.
- 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 casos a reportar.
- LGH2221-Língua Estrangeira III - Espanhol  
Não houve ocorrências a referir.
- LGH2220-Língua Francesa II  
Tudo decorreu sem qualquer desvio ao estipulado no Código.
- 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  
Nada a salientar.
- LGH2223-Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria  
Não se registaram ocorrências passíveis de registo.
- LGH2230-Estágio I  
Houve alguns casos de alunos que antes no início do estágio mudaram para Trabalho de Projeto I.  
Houve 2 alunos que foram obrigados a interromper temporariamente o período de estágio para se recolherem em confinamento.
- LGH2225-Gestão de Equipamentos em Hotelaria  
Nada a referir.
- LGH2229-Língua Estrangeira IV - Alemão  
Sem casos a reportar.
- LGH2228-Língua Estrangeira IV - Espanhol  
Não houve ocorrências a referir.

- LGH2227-Língua Francesa III  
Nada a reportar.
- LGH2226-Língua Inglesa IV  
Não se registaram ocorrências que implicassem a aplicação do Código de Boa Conduta.
- LGH2231-Trabalho de Projeto I  
Nada a assinalar.

### **3º Ano - 1º Semestre**

- LGH2332-Animação e Gestão de Eventos  
Não há nenhuma ocorrência a registar.
- LGH2334-Direito e Legislação do Turismo  
Não se registaram problemas disciplinares ou de outro tipo.
- LGH2338-Empreendedorismo e Inovação  
Nada a referir.
- LGH2335-Gestão de Alojamentos  
Houve 3 trabalhos individuais que foram anulados devido a apresentar mais de 30% de taxa de de similaridade pela plataforma Turnitin.
- LGH2337-Gestão de E-Turismo  
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.
- LGH2217-Gestão de Recursos Humanos  
Nada a referir.
- LGH2336-Marketing Turístico e Digital  
Nada a assinalar.
- LGH2333-Revenue Management em Hotelaria  
Não houve qualquer questão colocada.

### **3º Ano - 2º Semestre**

- LGH2339-Economia Digital e Negócios Internacionais  
Nada a assinalar.
- LGH2341-Estágio II  
Houve alguns casos de alunos que antes no início do estágio mudaram para Trabalho de Projeto I. Houve 2 alunos que foram obrigados a interromper temporariamente o período de estágio para se recolherem em confinamento.
- LGH2340-Gestão da Produção Hoteleira  
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%

- LGH2342-Trabalho de Projeto II

Nada a referir.

### **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**

De acordo com o relatório de implementação das atividades de E-Learning em 2020/2021, elaborado pelo Professor Bruno Vieira, o projeto ISAG e-learning platform neste ano, face à ocorrência da crise pandémica a nível global, podemos afirmar que os desafios de grande envergadura foram atempadamente acautelados por adoção de algumas das sugestões do relatório de 2019/2020, a saber:

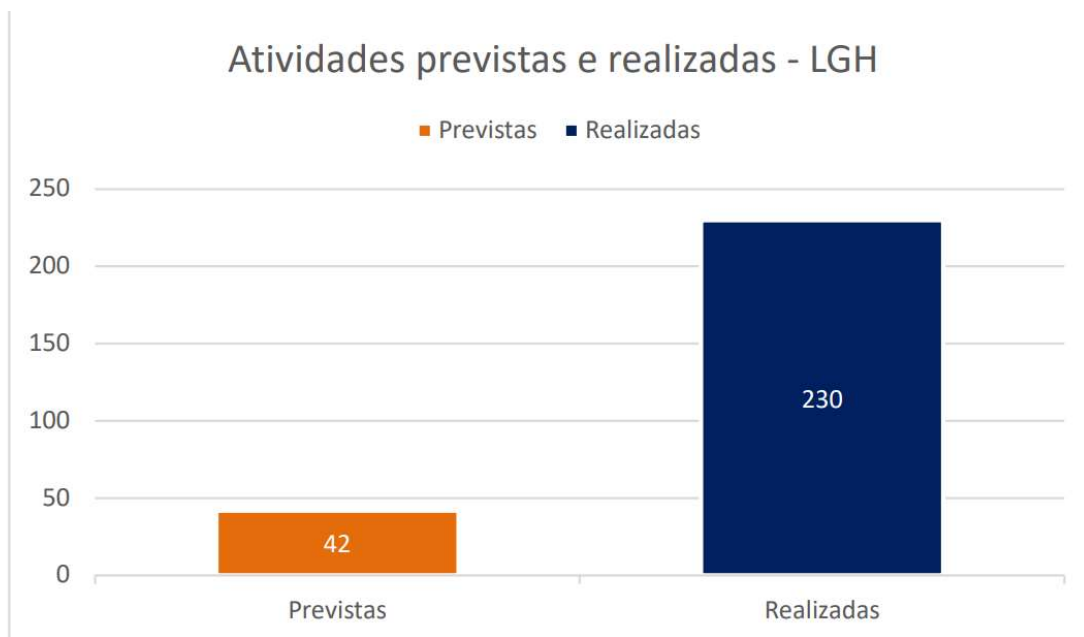
- adoção de um sistema de videoconferência com garantia de maior estabilidade no funcionamento geral das aulas (Blackboard Collaborate);
- integração das contas dos alunos no Sigarra com as contas na ISAG e-learning platform, adotando um sistema de single sign-on (SSO);
- realização de ações de sensibilização junto dos coordenadores de curso;
- realização de ações de sensibilização junto dos docentes;
- criação de grupos de trabalho para preparação e implementação de “short term courses” em formato de MOOC de livre acesso aos nossos alunos;
- realização de ações de formação individuais com os docentes que reiteradamente não cumprem com a realização da atividade obrigatória por UC.

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 548%.

Foram realizadas 230 atividades com participação efetiva dos alunos, quando estavam previstas apenas 42. Trata-se um crescimento face ao ano anterior onde se atingiu apenas 530% de taxa de cumprimento.

Esta situação tem claramente a ver com a utilização da plataforma para as avaliações das unidades curriculares em formato online.

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.



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 que concerne à implementação do modelo de ensino/aprendizagem InSchoolBusiness, destaca-se:

- 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 NIDISAG 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;

No que respeita aos Mentoring com Alumini, reconhece-se que 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.

Iniciou-se o projeto de incubadora de empresas que visa o desenvolvimento de um programa de incubação de ideias de negócio e de sociedades comerciais que potenciem a comercialização de produtos ou serviços inovadores e conta com a participação dos Alumnis em contexto de *mentoring*, pela partilha de experiências e orientação profissional.

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.

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 2020-2021:

Ano	Nº total de Inscritos	Nº de Inscritos em Estágio	Colocados em Estágio	Trabalhos de Projeto	Estágios I e II 2020/2021*	Desistentes
2º ano	71	62	56	14	24	1
3º ano	48	37	34	14	24	

O número de inscritos a estágio inicialmente é superior aos colocados efetivamente em estágio, uma vez que os estudantes pediram a troca para a unidade curricular de Trabalho de Projeto.

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

- Em geral, os estudantes sentiram que os docentes fizeram uma boa adaptação ao formato de aulas, e fizeram elogios aos professores pela sua disponibilidade complementar para garantir a compreensão dos conteúdos em estudo.
- Os estudantes colocaram várias questões relativas às questões de avaliação online, tendo sido sanadas quaisquer dúvidas sobre o assunto, e tendo os exames decorrido normalmente.
- Os estudantes foram aconselhados relativamente a situações de substituição de Estágio por Trabalho de Projeto.

### 3.2.7. Abandono Escolar

Ano	2020/21	2019/20	2018/19	2017/18
1	8	4	7	8
2	1	0	3	2
3	1	1	2	3

Em relação ao abandono escolar, o quadro anterior demonstra que ao longo dos últimos 4 anos existiu uma redução de abandono no 1º, 2º e 3º anos, tendo, no entanto, em 2020-2021 aumentado o abandono no 1º ano da licenciatura. Através das entrevistas individuais com os estudantes desistentes denota-se que a situação económica relacionada com as consequências da pandemia foi a 1ª argumentação apresentada.

### 3.2.8. Empregabilidade

De acordo com os dados disponíveis no IIEFP (no portal InfoCursos, MEC 2020) verifica-se que uma taxa de empregabilidade de 88,7% dos alunos com a Licenciatura em Gestão Hoteleira.

### 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> )	2,54%
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)	0,51%
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)	31,25%
Percentagem de pessoal não docente em programas de mobilidade internacionais (Erasmus staff e outros programas)	23,81%

A internacionalização do ISAG no ano letivo de 2020/2021, exprimiou-se pela mobilidade de estudantes IN e OUT (para mobilidades de estudos e estágios), pela mobilidade pessoa docente e não-docente IN e OUT, pelo ingresso de estudantes internacionais em regime full-time, pela participação em diversos projetos internacionais, pela inclusão em rankings internacionais, pela adesão a plataformas internacionais, pelo estabelecimento de protocolos de cooperação com várias IES de renome e empresas internacionais, assim como pela realização de várias atividades de caráter internacional, a título de exemplo:

- Estabelecimento de 161 protocolos com IES (101 com IES europeias e 60 com IES fora do espaço europeu) e de 130 protocolos com empresas internacionais;
- Aprovação de 5 projetos ao abrigo do programa Erasmus+, dentro da Ação-Chave 1 (KA103 e KA107) e Ação-Chave 2 (KA203 e KA204);
- Candidatura e aprovação da nova Erasmus Charter for Higher Education 2021-2027;
- Participação em feiras e ações de ativação da marca a nível internacional, tais como: feira internacional de turismo em Milão, Study in Europe em Tunis, ação de promoção em conjunto com EduPortugal no Brasil e realização de um acordo para a realização da conferência internacional do EMBS (European Master in Business Science) em março de 2021; Participação no Tourism World Forum na Escola Superior de Hotelaria e Turismo;
- Realização de atividades de integração dos estudantes internacionais, tais como: Welcome Days, cafés língua, disseminação e coordenação do programa Buddy, Lanche de Natal, curso de português para estrangeiros e seminários;
- Implementação e gestão da Plataforma Erasmus Without Papers;



- Participação no Encontro Anual da Rede Externa da AICEP; Participação nas Jornadas Estudar e Investigar em Portugal promovida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
- Participação na reunião do grupo de trabalho da rede IEHEP (INTERNATIONAL EXPERTS FOR HIGHER EDUCATION IN PORTUGAL); Participação no evento de networking "Connections" promovido pela Cosvitec na Roménia;
- Inclusão do ISAG nas várias plataformas/redes internacionais, tais como: Study & Research in Portugal; Study & Research in Porto; Keystone Platform; European Network of Innovation for Inclusion; European Cluster Collaboration Platform; EPALE; Platform Horizon 2020 Turkey; Platform SALTO Youth; Finding Partners Database; Youth Networks; Eurodesk e EUPHE;
- Adesão e inclusão do ISAG no U-Multirank; O ISAG ocupa a posição nº54 no ranking nacional da Webometrics 2019 e a posição nº57 no ranking nacional UniRank 2019;
- Realização do Debate "Europa pós-Covid-19", no âmbito das celebrações do dia da Europa, que contou com a presença e contributo dos seguintes Eurodeputados: Isabel Carvalhais, Nuno Melo, Marisa Matias, Maria Manuel Marques, Margarida Marques e Isabel Santos;
- Colaboração com a Xunta de Galizia no Programa PIALE - Programa Integral de Aprendizagem de Línguas Estrangeiras;

De salientar que a pandemia COVID-19 teve um impacto significativo nas atividades programadas para este ano letivo, assim como no número de mobilidades realizadas.

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

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

- Participação ativa e interventiva dos estudantes na grande maioria das unidades curriculares;
- Componente prática da metodologia utilizada nas sessões;
- Dada a recente diminuição de recursos humanos nos hotéis, os estudantes tiveram estágios mais práticos com funções e responsabilidades acrescidas, pondo à prova a sua resiliência, capacidade de adaptação e engenho.
- Em unidades curriculares teóricas, observou-se um incremento da aplicabilidade de matérias de cariz geral e teórico a funções de especialização e trabalho de investigação;
- Utilizado mais vezes o potencial de ligação das matérias teóricas à experimentação prática (Enogastronomia, Gestão de F&B, Gestão de Alojamento, HACCP)
- Denotado um maior esforço na transversalidade de matérias entre unidades curriculares, o que robustece a formação dos alunos.

- Organização de seminários com temas interessantes e convidados muito ligados ao tecido empresarial
- Ligação visível às empresas do ramo.
- Em unidades curriculares em que há exercícios aplicados, verificou-se que a existência de Sebenta e Caderno de Exercícios, disponibilizada aos discentes, comprova ser uma importante ferramenta, assim como a exposição de casos práticos revelou-se uma metodologia eficaz para a melhor compreensão e aprendizagem das matérias;
- Não obstante as dificuldades sentidas durante a pandemia, os alunos em geral demonstraram dedicação e resiliência, sendo até criativos nas soluções em casos de estudo em condições mais adversas.

### **3.4.2. Pontos fracos**

- Denotou-se alguma dificuldade na interpretação do desafio de trabalho grupo/individual.
- Falta de pré-requisitos dos estudantes em línguas a par de uma insuficiente valorização da importância do conhecimento de línguas no mercado de trabalho de hotelaria.
- Nas línguas em geral, denotou-se a ausência de atividades, sejam em termos de seminários ou atividades intercambiais, cinema ou teatro, que possam fazer uma maior ligação dos discentes à língua.
- No caso da unidade curricular de Alemão, dada a óbvia insuficiência de carga horária anual que está contemplada para cada nível de aprendizagem, poderia haver maior carga letiva.
- Baixa heterogeneidade verificada na preparação prévia dos estudantes para a utilização de algumas ferramentas.
- Inexistência de pré-requisitos em matemática, que para as unidades curriculares de gestão é essencial.
- Algumas matérias ligadas à contabilidade demonstram carência de conhecimentos prévios nestas áreas.
- Inexistência de uma unidade curricular dedicada à investigação e à elaboração de trabalhos com base nos pressupostos de trabalhos científicos e académicos (já referido no ano anterior).
- Dificuldade no empenho dos alunos em unidades curriculares essenciais para as empresas, mas cujo grau de dificuldade ou envolvimento com matemática desmotive a sua dedicação.
- Detetaram-se algumas limitações de escrita e até de comunicação oral por parte dos alunos;
- Fracos hábitos de pesquisa por parte dos alunos.
- A situação pandémica não permitiu visitas de estudo.
- Lacuna cultural sobre gastronomia e história contemporânea de Portugal.
- Reduzido número de horas de contacto para abordar e aprofundar os tópicos relacionados com a componente teórico-prática (Implementação de um sistema de segurança alimentar, com base nos princípios HACCP, Direito Laboral.

### **3.4.3. Oportunidades**

- Existência de uma unidade de restauração no ISAG para o desenvolvimento de trabalhos práticos de aplicação.
- Procura no mercado de estudantes que tenham tido bases de adequar o conhecimento à realidade empresarial.
- Novas oportunidades profissionais, cruzando a economia digital e a gestão hoteleira
- Em unidades curriculares com exercícios, poderá incrementar-se o as horas dedicadas aos exercícios práticos, dado que em muitos dos casos são aplicados no mercado de trabalho, como por exemplo as práticas de contabilidade nas empresas.
- Crescente valorização dos sistemas de informação aplicados à gestão como fator decisivo para o sucesso das empresas.
- Criados no ISAG cursos de matemática para incremento da resposta às unidades curriculares com cálculos.

### **3.4.4. Ameaças**

- Avaliações online ou com utilização em exclusivo do formato informatizado não são justas e esclarecedoras dos conhecimentos dos alunos.

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

(Analisar a estabilidade e qualificação do corpo docente e eventuais necessidade de recrutamento)

No que respeita á estabilidade do corpo docente e relativamente ao ano letivo anterior, notaram-se algumas alterações de docentes e uma estabilização do corpo docente com objetivos a médio-longo prazo. No ano letivo de 2020/2021, a equipa docente foi reforçada com docentes habilitados com o grau de doutor ou título de especialista nas áreas científicas do curso (gestão, ciências empresariais, línguas modernas e hotelaria) tendo em vista o cumprimento dos rácios legalmente exigidos.

O corpo docente cumpre os rácios legalmente exigidos, tendo em consideração as suas qualificações académicas e os títulos de especialistas obtidos em provas públicas.

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

(Apresentar planos de melhoria, com indicação de metas claras e mensuráveis)

(Monitorização dos desvios entre o planeado e realizado, tendo em vista propostas de melhoria dos planos anuais dos cursos e dos relatórios de curso anuais do ano anterior)

(Efetuar uma análise crítica e especificar os graus de concretização)

### **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 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.
- 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 o esperado.
- 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) Foi feita uma análise das várias unidades curriculares no sentido de reduzir 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, permitindo uma consolidação global dos conhecimentos das várias áreas transversais da área da gestão da unidade hoteleira.
  - c) Foram criados cursos autónomos em matemática, para que os estudantes que denotem estas dificuldades pudessem melhorar o seu desempenho.
  - d) Foi feita uma sensibilização geral aos alunos no sentido de optarem pela avaliação contínua, onde se verifica uma aprendizagem mais efetiva.

- e) 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.
- f) 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.
- g) 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**

As reuniões com os Delegados de turma focaram alguns temas:

- a) Período de aulas presenciais
  - Sugestões de melhoria para o funcionamento de algumas unidades Curriculares no sentido de disponibilização de exercícios resolvidos.
- b) Período de aulas online
  - Os estudantes propuseram uma disponibilização das aulas gravadas durante um período maior, no sentido de permitir uma revisão das mesmas enquanto confinados.
- c) Estágios

Foi feita a sugestão do ISAG abordar hotéis do interior para propor estágios, visto que a disponibilidade dos tutores é muito maior, existem menos estagiários e que a experiência de aprendizagem poderá ser muito mais enriquecedora.
- c) Outros

Proposta de marcação das reuniões do Conselho Pedagógico e reuniões de Delegados marcadas fora da época de exames.

Relativamente às questões apresentadas, as informações foram passadas aos respetivos docentes das unidades curriculares e ao Conselho Pedagógico do ISAG, tendo sido feitos os ajustes possíveis às mesmas, seja no âmbito pedagógico como do âmbito de gestão do curso.

### **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.

Conjugando as áreas científicas de Hotelaria e Turismo, o peso dos ECTS é de 32,22% o que suporta a importância dos seus contributos nas propostas de potenciais alterações e criação de trabalhos transversais a várias unidades curriculares.

A área científica de Línguas Modernas tem igualmente um peso importante nas unidades curriculares do ciclo de estudos – 26,67% dos ECTS, e os seus contributos relacionaram-se sobretudo na aplicação mais ativa das ferramentas de e-learning nas unidades curriculares para uma maior articulação com o ensino das mesmas.

A área científica de Gestão apresenta um peso de 20,56% de ECTS do ciclo de estudos. Os restantes 20,56% dos ECTS estão distribuídos pelas áreas científicas de Contabilidade, Matemática, Direito, Informática e Economia.

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.

- Finalmente, verificação do cumprimento dos conteúdos programáticos das várias unidades curriculares da área científica.

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

- No que respeita à criação de cursos autónomos em matemática, para que os estudantes que denotem estas dificuldades possam melhorar o seu desempenho, estes mesmos cursos, embora a adesão não tenha sido suficiente para mitigar as dificuldades em matemática que a generalidade dos alunos apresenta, deverão continuar a existir e a sua adesão incentivada.
- Relativamente a continuidade de matérias técnicas poderem ser geridas transversalmente entre unidades curriculares “contíguas” ou de continuidade, e às alterações ligeiras aos conteúdos das unidades curriculares, no sentido de garantir alguma precedência de conteúdos, reforçar junto dos docentes a necessidade de conhecerem estas precedências para as reafirmarem em contexto de sala de aula.
- Reforçar a presença dos estudantes na avaliação contínua, sugestão esta já feita nos anos anteriores;
- Continuar a reforçar e a trabalhar na ligação entre a sala de aula e a realidade empresarial com a realização de aulas/formação/trabalhos com dados e problemas reais preferencialmente de empresas reais (identificáveis), seja através de aulas abertas com convidados, seja através de visitas de estudo.
- No âmbito das línguas, proposta de exercícios com vocabulário específico à atividade hoteleira (receção, cozinha e restaurante) assim como maior ênfase a situações específicas do atendimento hoteleiro. Poder-se-á, para alunos com um interesse em perseguir maior conhecimentos linguísticos, propor estudos extracurriculares
- Deverão ser tidas em consideração as seguintes medidas de melhoria dos docentes para o próximo ano letivo de 2021/2022:
  - a) Empreendedorismo e Inovação: Continuar a reforçar e a trabalhar no cariz prático/trabalhos e realização de aulas/formação extra para aquisição de bases, de forma a melhorar o desempenho dos estudantes. Maior estímulo ao Critical Thinking e à criatividade.
  - b) Contabilidade de Gestão Aplicada à Gestão Hoteleira: continuar a reforçar e a trabalhar no cariz prático.
  - c) Enogastronomia: Criação de mais momentos práticos de experimentação de produtos.
  - d) Inglês II: Cultivo de mais hábitos de leitura na língua inglesa.
  - e) Métodos Estatísticos: Implementação de novas ferramentas digitais no processo de ensino-aprendizagem e integração desta unidade curricular num trabalho interdisciplinar.
  - f) Espanhol II: Redução de número de alunos por turma.
  - g) Alinhamento dos conteúdos entre as unidades curriculares das áreas técnicas, no sentido de haver precedências práticas e maior desenvolvimento de algumas temáticas. h) No 2º ano da licenciatura deverá haver um trabalho prático que conjugue o conhecimento de Gestão de Operações numa só experiência prática, a ser implementado através de trabalho interdisciplinar.
- Incremento de oportunidades e trabalhos que estimulem o *Critical Thinking* e a criatividade em mais unidades curriculares, sobretudo aquelas que não está no seu elemento principal esta metodologia. Esta abordagem poderá concretizar momentos de interesse e estímulo a



Unidades Curriculares em que a ligação de matérias lecionadas possam ser cada vez mais ligadas ou simuladas para contexto real.

- Incremento de horas de aula dedicadas aos exercícios práticos, dado que em muitos dos casos são aplicados no mercado de trabalho, como por exemplo as práticas de contabilidade nas empresas.

- Criação de Fichas técnicas de unidades hoteleiras de várias tipologias que possam ser usados como exemplos para várias unidades curriculares;

Porto, 27 de abril de 2022

O(A) Coordenador(a) do Curso

Kevin Paulo Hemsworth