

Contexto da Avaliação do Ciclo de Estudos

Relatório da CAE - Ciclo de Estudos em Funcionamento.
Contexto da Avaliação do Ciclo de Estudos

Nos termos do regime jurídico da avaliação do ensino superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto), a avaliação externa dos ciclos de estudos deve ser realizada periodicamente. A periodicidade fixada é de seis anos.

O processo de avaliação/acreditação de ciclos de estudo em funcionamento (Processo ACEF) tem por elemento fundamental o relatório de autoavaliação elaborado pela instituição avaliada, que se deve focar nos processos que se julgam críticos para garantir a qualidade do ensino e nas metodologias para monitorizar/melhorar essa qualidade, incluindo a forma como as instituições monitorizam e avaliam a qualidade dos seus programas de ensino e da investigação.

A avaliação é efetuada por uma Comissão de Avaliação Externa (CAE), composta por especialistas selecionados pela Agência com base no seu currículo e experiência e apoiada por um funcionário da Agência, que atua como gestor do procedimento. A CAE analisa o relatório de autoavaliação e visita a instituição para confirmar as informações do relatório e proceder à sua discussão com representantes da instituição.

Antes do termo da visita, a Comissão reúne para discutir as conclusões sobre os resultados da avaliação e organizar os itens a integrar no relatório de avaliação externa a ser apresentado oralmente. Esta apresentação é da responsabilidade do(a) Presidente da CAE e deve limitar-se a discutir os resultados da sua análise em termos de aspetos positivos, deficiências, propostas de melhoria e outros aspetos que sejam relevantes no contexto da avaliação.

A CAE, usando o formulário eletrónico apropriado, prepara, sob supervisão do seu Presidente, a versão preliminar do Relatório de Avaliação Externa do ciclo de estudo. A Agência remete o relatório preliminar à instituição de ensino superior para apreciação e eventual pronúncia, no prazo regularmente fixado. A Comissão, face à pronúncia apresentada, poderá rever o relatório preliminar, se assim o entender, competindo-lhe aprovar a sua versão final e submetê-la na plataforma da Agência.

Compete ao Conselho de Administração a deliberação final em termos de acreditação. Na formulação da deliberação, o Conselho de Administração terá em consideração o relatório final da CAE e, havendo ordens e associações profissionais relevantes, será igualmente considerado o seu parecer. O Conselho de Administração pode, porém, tomar decisões não coincidentes com a recomendação da CAE, com o intuito de assegurar a equidade e o equilíbrio das decisões finais. Assim, o Conselho de Administração poderá deliberar, de forma fundamentada, em discordância favorável (menos exigente que a Comissão) ou desfavorável (mais exigente do que a Comissão) em relação à recomendação da CAE.

Composição da CAE

A composição da CAE que avaliou o presente ciclo de estudos é a seguinte (os CV dos peritos podem ser consultados na página da Agência, no separador [Acreditação e Auditoria / Peritos](#)):

*Manuel António Brites Salgado
Adília Cabral
Antonio Carles
Sérgio Teixeira*

1. Caracterização geral do ciclo de estudos

1.1. Instituição de Ensino Superior:

Instituto Superior De Administração E Gestão

1.1.a. Outra(s) Instituição(ões) de Ensino Superior (proposta em associação):

1.2. Unidade orgânica:

Instituto Superior De Administração E Gestão

1.2.a. Outra(s) unidade(s) orgânica(s) (proposta em associação):

1.3. Ciclo de estudos:

Gestão Hoteleira

1.3. Study programme:

Hotel Management

1.4. Grau:

Licenciado

1.5. Publicação em D.R. do plano de estudos em vigor (nº e data):

[1.5._Aviso LGH nº 9705 de 22.08.2017.pdf](#)

1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Hotelaria

1.6. Main scientific area of the study programme:

Hospitality

1.7.1 Classificação CNAEF – primeira área fundamental:

811

1.7.2 Classificação CNAEF – segunda área fundamental, se aplicável:

<sem resposta>

1.7.3 Classificação CNAEF – terceira área fundamental, se aplicável:

<sem resposta>

1.8. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

180

1.9. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 Decreto-Lei 74/2006, de 24 de março, com a redação do Decreto-Lei 63/2016 de 13 de setembro):

3 anos (6 semestres)

1.9. Duration of the study programme (article 3, DL-74/2006, March 24th, as written in the DL-63/2016, of September 13th):

3 years (6 semesters)

1.10. Número máximo de admissões aprovado no último ano letivo:

92

1.10.1. Número máximo de admissões pretendido (se diferente do número anterior) e sua justificação

<sem resposta>

1.10.1. Intended maximum number of admissions (if different from the previous number) and related reasons

<no answer>

1.11. Condições específicas de ingresso.

Para a candidatura o estudante deve satisfazer cumulativamente as seguintes condições específicas de ingresso: ter realizado uma prova de ingresso em 04 Economia, ou 16 Matemática, ou 18 Português; ter obtido, em cada uma das provas, a classificação mínima de 95 pontos; ter obtido na nota de candidatura a classificação mínima de 95 pontos.

A seriação dos candidatos é realizada pela ordem decrescente das respetivas notas de candidatura calculadas pela aplicação da seguinte fórmula:

NC = CFES x 0,65 + CPI x 0,35, em que: NC = Nota de candidatura (cujo resultado é arredondado às décimas, considerando como uma décima o valor não inferior a 0,05), CFES = Classificação final do Ensino Secundário, e CPI = Classificação de uma Prova de Ingresso (04 Economia, ou 16 Matemática, ou 18 Português). A classificação mínima de candidatura está fixada em 95 pontos, numa escala de 0 a 200. Em caso de empate, aplicam-se, sucessivamente, as seguintes classificações: CPIx0,35; CFES.

1.11. Specific entry requirements.

For the application the student must satisfy cumulatively the following specific conditions of entry: carried out an entrance exam in 04 Economics, or 16 Mathematics, or 18 Portuguese; have obtained, in each of the tests, the minimum classification of 95 points; have obtained in the note of application a minimum classification of 95 points.

The ranking of the candidates is carried out in descending order of the respective application notes calculated by applying the following formula:

NC = CFES x 0.65 + CPI x 0.35, where: NC = Application Note (whose result is rounded to tenths, considering as a tenth the value of not less than 0,05), CFES = High School Final Classification and CPI = Classification of the Admission Exam (04 Economics, or 16

Mathematics, or 18 Portuguese). The minimum application grade is set at 95 points on a scale of 0 to 200. In the event of a tie, the following classifications are applied successively: CPlx0.35; CFES.

1.12. Regime de funcionamento.

Diurno

1.12.1. Outro:

Funcionamento da parte da manhã e da tarde

1.12.1. Other:

Morning and afternoon operation

1.13. Local onde o ciclo de estudos é ministrado:

Campus de Salazares/Ramalde, Rua de Salazares, 842, 4100-442 Porto, devidamente autorizado pela DGES, conforme Aviso n.º 2899/2017, publicado no DR, 2.ª série, N.º 56, de 20 de março.

1.14. Eventuais observações da CAE:

A caracterização do CE apresenta dados objetivos e adequados no âmbito de um curso da área de Hotelaria e Restauração (811) e não é indicada nenhuma alteração ao número máximo de admissões ao CE. Neste CE em GH confirma-se a retificação do peso da AC de Gestão para 25% (45 ECTS) e assim como ACF (Declaração de Retificação n.º 682/2018, publicado em Diário da República, 2.ª série — N.º 180 — 18 de setembro de 2018).

1.14. Remarks by the EAT:

The SC characterization presents objective and adequate data within a course of the HR (811) area and no change is indicated in the maximum number of admissions. In this SC in HM is confirmed the rectification of the weight of the Management SA to 25% (45 ECTS) and as well as ACF (Statement of Rectification n.º 682/2018, published in Diário da República, 2nd series - N.º 180 - September 18, 2018).

2. Corpo docente

Perguntas 2.1 a 2.5

2.1. Coordenação do ciclo de estudos.

O docente ou docentes responsáveis pela coordenação do ciclo de estudos têm o perfil adequado:

Sim

2.2. Cumprimento de requisitos legais.

O corpo docente cumpre os requisitos legais de corpo docente próprio, academicamente qualificado e especializado:

Em parte

2.3. Adequação da carga horária.

A carga horária do pessoal docente é adequada:

Em parte

2.4. Estabilidade.

A maioria dos docentes mantém ligação à instituição por um período superior a três anos:

Sim

2.5. Dinâmica de formação.

O número de docentes em programas de doutoramento há mais de um ano é adequado às necessidades de qualificação académica e de especialização do corpo docente do ciclo de estudos, quando necessário:

Em parte

2.6. Apreciação global do corpo docente

2.6.1. Apreciação global

Na visita ao ISAG é apresentada uma nova Coordenadora do CE em GH, que é qualificada na AC de Gestão, que se clarificou ter o peso de 25% (45 ECTS) no PE, pelo que houve o acréscimo de informação relativa ao aditamento ao PE (GH), que foi publicado em 2018 (despacho de retificação ou equivalente). Assim, consideramos que cumpre o perfil requerido por ser 1 das 3 ACs fundamentais, porque a AC de Gestão tem 25% de peso no PE. Também se solicitou ao ISAG informação adicional sobre a DSD e as FC dos novos docentes que lecionam no CE GH, pois 12 docentes em 2018-19 não tinham lecionado no ano anterior, no total de 21).

O corpo docente cumpre 2 dos requisitos legais, designadamente de corpo docente próprio (12 ETI - 85,78%) e academicamente qualificado (7,45 ETI - 53,25%). Relativamente ao corpo docente especializado nas ACF (4,75 ETI - 33,95%) reconhecem-se 4 docentes (ETI) nas ACs do Turismo, das Línguas Modernas e da Gestão (2) e apenas 0,75 na área de HR, que é ACF e de aplicação do CE (Hotelaria), com alguma produção científica relevante nas 2 áreas fundamentais do CE. O facto de não haver 1 ETI afeto à ACF de Hotelaria é preocupante num CE em GH. Os docentes indicados com reconhecimento da condição de especialista na AC de

Gestão deste CE devem submeter-se a provas públicas nas ACFs, pelo que não se atinge o rácio de 50% de ETI legalmente requerido.

Algumas cargas letivas atribuídas aos docentes são equilibradas, porém existem vários docentes com cargas excessivas (pelo menos 6), indicadas nas FC, que não serão compatíveis com as demais funções próprias de um docente de ensino superior, que também podem ser constatadas na DSD entre os 2 CEs. Estes docentes nas FC ultrapassam claramente a média de 12 horas semanal, respetivamente com UCs, que podem juntar numa turma vários cursos, o que torna ainda mais exigente o seu trabalho letivo. Também se refere que um docente contratado a 61% leciona 306 horas e 1 UCs neste CE. Assim, há docentes com carga letiva excessiva e muitas UCs diferentes, que são partilhadas com vários CE, que poderão funcionar em conjunto, designadamente licenciatura e TESP. É importante que a Coordenação do CE possa articular e colaborar também na DSD para monitorizar o ensino-aprendizagem adequado a GH, para contribuir para a consolidação da formação neste CE, designadamente garantir a lecionação de UCs pelos docentes com qualificação nas ACs, pois existem algumas dúvidas, como ex. as UCs de Enogastronomia ou de Empreendedorismo.

A maioria dos docentes tinha uma ligação estável com a instituição (13 – 92,9%), por um período superior a três anos, mas no CE constatou-se uma mudança considerável neste ano letivo, pois em GH a maioria dos docentes mudou também em relação ao ano anterior (12/21), facto que deve ser melhor justificado pela importância de estabilidade do corpo docente, apesar de se constatar que só 3 docentes terão saído da IES, incluindo o CC.

O número de docentes em programas de doutoramento (3) há mais de um ano poderá ser importante para as necessidades de especialização do corpo docente do CE, pois também não há especialistas por provas públicas a TI, não doutorados, de reconhecida experiência e competência profissional na área de HR, pelo que 1 requisito legal (corpo docente especializado na área fundamental do CE) pode não ser assegurado no futuro próximo.

Um CE em GH abrange um número considerável de ACs (9), o que leva a haver um número elevado de docentes a 100%, mas a assegurar apenas 1-2 UCs (tempo parcial) no CE. No entanto, o docente conta a 100% para os rácios desse curso, assim como para todos os cursos em que tem carga letiva atribuída. Este dado conduz ao aumento do denominador para fins de estabelecer o rácio na área da especialização, o que se verifica neste CE (corpo docente especializado nas ACFs de HR e de Línguas Modernas - 27% cada). Esta situação obriga a uma reflexão mais pormenorizada, por número de docentes e não apenas a relativa ao rácio exigido a nível de especialização em HR. O ISAG deverá garantir um número razoável de docentes especializados nas ACFs, para assegurar a coordenação do CE, carga letiva, investigação, publicações, cargos de gestão, representação nos diversos órgãos, prestação de serviços, etc. A estes especialistas das áreas fundamentais deve-se acrescentar os doutores / especialistas de outras ACs, com evidência de esforço de investigação e conhecimento para fazer a ligação à respetiva AC de aplicação do CE na Hotelaria.

2.6.1. Global appraisal

In the visit to ISAG, a new SC Coordinator in HM is presented, who is qualified in the Management SA, which has been clarified to have a weight of 25% (45 ECTS) in the SP, so there was an increase in information regarding the addition to the HM SP, which was published in 2018 (rectification order or equivalent). Thus, we consider that it fulfills the profile required for being 1 of the 3 fundamental SAs, because the SA of Management is 25% of weight in the SP. ISAG was also asked to provide additional information about DSD and the CF of new teachers in the HM SC, since 12 teachers in 2018-19 had not taught in the previous year, totaling 21).

The teaching staff meets 2 of the legal requirements, namely its own teaching staff (12 FTE - 85.78%) and academically qualified (7.45 FTE - 53.25%). With regard to the teaching staff specializing in FSAs (4.75 FTE - 33.95%), 4 teachers (FTE) are recognized in Tourism, Modern Languages and Management (2) and only 0.75 in the HR area, which is FSA and application SA (Hospitality), with some relevant scientific production in the 2 fundamental areas of SA. The fact that there is no 1 FT teacher affected to the Hotel SA a matter of concern in an SC HM degree. Teachers indicated with recognition of the status of specialist in the Management SA of this SC must undergo public assessments in the FSAs, so that the legally required 50% ETI ratio is not reached.

Some teaching loads are balanced, but there are several teachers with excessive loads (at least 6), indicated in the CF, that will not be compatible with the other functions of a higher education teacher, which can also be verified in DSD between the 2 SCs. These teachers CF clearly exceed the average of 12 hours per week, respectively with CUs, who can join several classes in a class, which makes their work even more demanding. It is also reported that a teacher contracted to 61% teaches 306 hours and 1 CU in this SC. Thus, there are teachers with excessive teaching load and many different CUs, which are shared with several SCs, that can work together, namely undergraduate and TESP courses. It is important that the Coordination of the SC can also articulate and collaborate in DSD to monitor teaching-learning appropriate to HM, to contribute to the consolidation of the training in this SC, namely to guarantee the teaching of CUs by qualified teachers in the SAs, as there are some doubts such as ex. the CUs of Enogastronomy or Entrepreneurship.

The majority of teachers had a stable link with the institution (13 - 92.9%), for a period of more than 3 years, but in the SC there was a considerable change in this school year, since in HM the majority of teachers changed (12/21), which should be better justified by the importance of the stability of the teaching staff, despite the fact that only 3 teachers have left the HEI, including the CC.

The number of professors in doctoral programs (3) for more than a year may be important for the specialization needs of the SC faculty, since there are also no IT specialists, no doctorates, with recognized experience and professional competence in the HR area, so a legal requirement (faculty specialized in the fundamental area of the SC) may not be assured in the near future.

An SC in HM encompasses a considerable number of SAs (9), which leads to a high number of teachers at 100%, but to ensure only 1-2 CUs (part-time) in the SC. However, the teacher counts 100% for the ratios of this course, as well as for all the courses in which he / she has the assigned teaching load. This data leads to the increase of the denominator in order to establish the ratio in the area of specialization, which is verified in this SC (faculty specialized in HR and Modern Languages - 27% each). This situation requires a more detailed reflection, by number of teachers and not just the one related to the required in HR specialization ratio. ISAG should ensure a reasonable number of teachers specializing in the FSAs, to ensure coordination of the SC, teaching load, research, publications, management positions, representation in various bodies, provision of services, etc. To these specialists in the key areas should be added the doctors / experts from other SAs, with evidence of research and knowledge to link to their respective SAs application in Hospitality area.

2.6.2. Pontos fortes

O corpo docente cumpre importantes requisitos legais, designadamente de corpo docente próprio e academicamente qualificado.

A leção das UCs das 9 AC é assegurada, em geral, por docentes qualificados no respetivo domínio do conhecimento, sendo de salientar algumas UCs da área fundamental da Hotelaria que exigiriam especialistas do trade, para prestar um conhecimento mais técnico e prático, realidade resultante da falta de docentes especializados no domínio da Hotelaria. Há apenas dúvidas maiores em 2 UCs da ACF. Realça-se que há 2 docentes a TI que podem ser considerados especializados na AC de Gestão e que lecionam diversas UCs.

A maioria dos docentes tem uma ligação estável com a instituição, designadamente na área de Gestão (6).

2.6.2. Strengths

The teaching staff has important legal requirements, namely its own faculty and academically qualified.

The teaching of the CUs of the 9 SAs is generally ensured by qualified teachers in their field of knowledge, and it should be noted that some CUs in the fundamental area of Hospitality, which would require trade specialists, to provide a more technical and practical knowledge, a reality resulting from the lack of specialized teachers in the field of Hotel Management. There are only major doubts in CUs of 2 FSAs. It is highlighted that there are 2 IT teachers that can be considered specialized in the Management SA and that teach several CUs.

Most teachers have a stable link with the institution, namely in the area of Management (6).

2.6.3. Recomendações de melhoria

A Coordenadora do CE pode colaborar mais em outras atividades deste curso e, assim, também estar ainda mais envolvida nas diversas atividades do curso para além da docência, igualmente com conhecimento especializado na área da hotelaria.

É oportuno estimular mais docentes a realizar programas de doutoramento de acordo com as necessidades de especialização do corpo docente do CE, bem como a equacionar a contratação de especialistas, não doutorados, de reconhecida experiência e competência profissional na área de Hotelaria, reconhecidos através de provas públicas em HR, para que no futuro seja assegurado um requisito legal (corpo docente especializado na área fundamental do CE e de aplicação) necessário ao integral cumprimento.

Será importante que a instituição demonstre mais interesse na área da HR e recrute docentes especializados em domínios de conhecimento setorial, com experiência profissional relevante e contratá-los a TI para esta área fundamental, bem como garantir que os docentes das ACF desenvolvam e promovam mais investigação e publicação relevantes. A IES deve tomar medidas para que os rácios do corpo docente especializado aumentem, consideravelmente, e se aproximem do mínimo exigido (50%).

A carga letiva total dos docentes indicada nas FCs revela alguns valores elevados, pelo que se levantam dúvidas sobre o tempo disponível para outras atividades académicas e científicas no ISAG e no curso de Gestão Hoteleira.

2.6.3. Recommendations for improvement

The SC Coordinator can collaborate more on other activities of this course and thus be even more involved in the various activities of the course besides teaching, also with specialized knowledge in the hotel sector.

It is opportune to encourage more teachers to undertake doctoral programs in accordance with the specialization needs of the SC faculty, as well as to equate the hiring of specialists, not doctorates, with recognized experience and professional competence in the area of Hospitality, recognized through evidence in HR, so that in the future a legal requirement (faculty specialized in the fundamental area of the SC) is required for full compliance.

It will be important for the institution to show more interest in the field of HR and to recruit specialized teachers in areas of sectorial knowledge, with relevant professional experience and to hire them for this fundamental area, as well as to ensure that teachers in the fundamental area develop and promote more research and publication in the area. The HEI should take measures to increase the ratios of the specialized faculty considerably, and approach the required minimum (50%).

The total teacher load indicated in the CFs reveals some high values, which raises doubts about the time available for other academic and scientific activities in ISAG and in the HM degree.

3. Pessoal não-docente

Perguntas 3.1. a 3.3.

3.1. Competência profissional e técnica.

O pessoal não-docente tem a competência profissional e técnica adequada ao apoio à leção do ciclo de estudos:

Em parte

3.2. Adequação em número.

O número e o regime de trabalho do pessoal não-docente correspondem às necessidades do ciclo de estudos:

Sim

3.3. Dinâmica de formação.

O pessoal não-docente frequenta regularmente cursos de formação avançada ou de formação contínua:

Não

3.4. Apreciação global do pessoal não-docente

3.4.1. Apreciação global

Refere-se que não está identificado o pessoal não docente (21) nas diversas áreas/departamentos do ISAG, pelo que não há evidência do apoio administrativo mais próximo das operações diárias do CE, nomeadamente contatos com empresas para estágio e/ou emprego pelos CEs, preparação dos protocolos de estágio, calendarização das avaliações, elaboração das atas dos júris de defesa de relatórios e projetos, liaison aos diversos departamentos particularmente os Serviços Académicos, plano de atividades/relatório de atividades do CE, relatório de adequação a Bolonha, visitas de estudo, divulgação do CE, mobilidade académica e de estágios, etc.. Neste sentido constata-se que é necessário o direto suporte dado às atividades de Coordenação de Curso e às outras atividades de cariz mais extracurricular, como os vários eventos e atividades organizados pelos docentes e discentes de GH.

Assim, constata-se que o número de pessoal não docente indicado é referente ao ISAG, constatando-se que a dimensão do ISAG permite uma boa proximidade no apoio dos vários serviços que são transversais. Todos os funcionários indicados poderão encontrar-se no final de 2017 em regime de tempo integral, pelo que o pessoal não-docente pode ser considerado adequado em número e regime de trabalho nas 5 categorias indicadas.

Em termos gerais, o nível de qualificação dos elementos do corpo não docente pode ainda ser melhorado, sobretudo com formação superior, pois 8 têm licenciatura e 3 mestrado, pelo que 10 podem ainda apostar em formação académica mais especializada, considerando-se que existe alguma adequação da competência profissional e técnica do pessoal não docente de apoio à lecionação do CE. Contudo, não é possível a apreciação da disponibilidade de ações de formação avançada ou de formação contínua do pessoal não-docente e de incentivo à sua frequência pelas orientações do ISAG, e do respetivo grau de participação nessas ações por falta de informação. Pode-se valorizar a formação do pessoal não docente, sobretudo a formação específica para as funções profissionais e técnica de diversa natureza, com apoio à sua inscrição em cursos técnicos e superiores de aperfeiçoamento ministrados com vista a melhorar a eficácia no desempenho das suas funções para a necessária modernização administrativa.

3.4.1. Global appraisal

Non-teaching staff (21) are identified in the various functional areas of the ISAG, but there is no evidence of the administrative support closest to the day-to-day operations of the SC, namely contact with companies for training and / or employment, preparation of protocols, preparation of the minutes of the jury to defend reports and projects, liaison with the various departments, particularly the Academic Services, activity plan / activity report of the SC, report on adequacy to Bologna, study visits, academic and trainees mobility, etc. It is observed that the direct support given to the activities of Coordination of the Course and other extra-curricular activities, such as the various events and activities organized by the teachers and students of HM, is necessary.

The number of non-teaching staff indicated is related to OU only. It is clear that ISAG will allow a good proximity in the support of the various services that are transversal in the cycle of studies under consideration. All the mentioned employees must be 100% exclusive dedication regime, with contract in IT, reason why the non-teaching personnel could be considered adequate in number and work regime in the 5 categories.

In general terms, the level of qualification of members of the non-teaching body hve space for improvement, especially in higher education, because 8 have a degree and 3 Masters, so 10 can still bet on more specialized academic training for the adequacy of the professional and technical competence of non-teaching staff and help in the SC. However, it is not possible to assess the availability of advanced training or continuing training for non-teaching staff and to encourage their attendance by the ISAG guidelines and their degree of participation in these actions due to lack of information. It should be focused on the training of non-teaching staff, in particular the specific training for various professional and technical functions, with support for their enrollment in technical and advanced training courses given in order to improve the efficiency in carrying out their duties to the necessary administrative modernization.

3.4.2. Pontos fortes

Existe estabilidade do pessoal não docente pois todos os funcionários estarão em regime de tempo integral na UO.

Os locais de trabalho do pessoal não docente são relativamente próximos entre si, dada a dimensão do ISAG, pelo que possuem condições e ambiente de trabalho de proximidade entre as estruturas escolares. As instalações são modernas e recentes, potenciando o melhor funcionamento dos vários serviços de apoio aos CEs.

3.4.2. Strengths

There will be stability of non-teaching staff on a full-time basis in the OU.

The workplaces of non-teaching staff are relatively close to each other, given the size of the ISAG, so they have the conditions and working environment of proximity between school structures. The facilities are modern and recent, enhancing the better functioning of the various support services to the SCs.

3.4.3. Recomendações de melhoria

O ISAG deve valorizar a formação do pessoal não docente, sobretudo a formação específica para as funções profissionais de diversa natureza, com apoio à sua inscrição em cursos técnicos de aperfeiçoamento ministrados com vista a melhorar a eficácia no desempenho das suas funções para a modernização administrativa.

Identificar pessoal não-docente de apoio e organização ao processo administrativo das operações/atividades diárias do CE, de acordo com o ponto 4.1, formalizando essa afetação e comunicando na cultura organizacional as particularidades do seu funcionamento para ser mais eficiente no cumprimento dos objetivos do CE.

O ISAG pode promover a monitorização contínua do desempenho dos funcionários para ser mais dinâmica e articulada com a formação adquirida e a desenvolver numa perspetiva estratégica da região Porto e Norte, por exemplo.

Promover designadamente a formação em línguas estrangeiras, sobretudo em língua Inglesa, por forma a preparar melhor para o apoio ao CE e a instituição para a internacionalização.

3.4.3. Recommendations for improvement

ISAG should give priority to the training of non-teaching staff, in particular the specific training for various types of professional functions, with support for their enrollment in technical training courses given in order to improve the effectiveness of their functions for administrative modernization.

Identify non-teaching support and organizational staff in the administrative process of daily operations/activities of the SC, according to section 4.1, formalizing this affectation and communicating in the organizational culture the particularities of its operation to be more efficient in the fulfillment of the SC objectives.

ISAG can promote continuous monitoring of employee performance to be more dynamic and articulated with the training acquired and to develop, in a strategic perspective, the Porto and North region, for example.

Promote in particular the training in foreign languages, especially in the English language, in order to better prepare for the support of the SC and the institution for internationalization.

4. Estudantes

Pergunta 4.1.

4.1. Procura do ciclo de estudos.

Verifica-se uma procura consistente do ciclo de estudos por parte de potenciais estudantes ao longo dos 3 últimos anos:

Sim

4.2. Apreciação global do corpo discente

4.2.1. Apreciação global

O ambiente de ensino e as perspetivas dos alunos, no geral, parecem ser bons. A caracterização geral dos estudantes do ciclo de estudos é apresentada com base nos indicadores sociodemográficos indicados, em que se verifica uma mais elevada procura do ciclo de estudos de GH.

Boa procura do curso pelo contingente geral. As vagas geralmente ficam preenchidas na 1ª fase. O ciclo conta com 235 inscritos, dos quais 85 no 1º Ano; 52 no 2º ano e 98 no 3º ano. No global dos inscritos 53 % são do sexo masculino e 47% do sexo feminino. A nota do último colocado no último ano é razoável (125,3) o que indica uma boa seleção do número de candidatos que em 2017 foi de 107 candidatos ao ciclo de estudos.

Evidencia-se qualidade das metodologias de ensino e aprendizagem utilizadas, o profissionalismo dos docentes, a elevada motivação dos estudantes e o seu interesse em iniciar a carreira o mais brevemente possível. O nível de indicadores de internacionalização de estudantes de Gestão Hoteleira é positivo, com sinal de melhoria.

4.2.1. Global appraisal

The teaching environment and student perspectives overall is good. The general characterization of students in the study cycle is presented on the basis of the indicated sociodemographic indicators, which shows a high demand for the study cycle.

Good search for the course by the general contingent. Vacancies are usually filled in the first phase. The cycle counts with 235 enrolled, of which 85 in the 1st Year; 52 in the 2nd year and 98 in the 3rd year. Overall, 53% were male and 47% female.

The last grade in the last year is reasonable (125.3), which indicates a good selection of the number of candidates that in 2017 was 107 candidates for the study cycle.

There is evidence of the quality of teaching and learning methodologies used, the professionalism of the teachers, the high motivation of the students and their interest in starting the career as soon as possible. The level of internationalization indicators for Hotel Management students is positive, with signs of improvement.

4.2.2. Pontos fortes

Existe uma continua procura pelo ciclo de estudos.

Na perspetiva dos alunos, o ambiente do ensino é bom.

4.2.2. Strengths

There is a continuous search for the study cycle.

From a student perspective, the teaching environment is good.

4.2.3. Recomendações de melhoria

Continuar a aumentar a componente prática para algumas UCs identificadas.

Recomenda-se que a IES tome medidas (adicionais) para criar mais interesse entre os potenciais alunos a nível nacional e internacional, a fim de continuar a aumentar o número de candidatos.

Seria interessante incluir UCs e Corpo Docente de áreas de Competitividade Empresarial, Inovação e Empreendedorismo, uma vez que o curso se direciona muito para a parte empresarial, atendendo a região em que se insere.

É importante definir uma política e estratégia de marketing com vista a afirmar a vocação diferenciada desta instituição de ensino superior na Gestão Hoteleira. Por exemplo, a orientação prática (e.g. o estágio), parece ser uma das características atraentes do ciclo de estudo de acordo com os estudantes.

4.2.3. Recommendations for improvement

Continue to increase the practical component for some identified UCs.

It is recommended that the IES take (additional) measures to create more interest among potential students at national and

international level in order to continue to increase the number of applicants.

It would be interesting to include UC and Faculty of Business Competitiveness, Innovation and Entrepreneurship areas, since the course is very focused on the business side, taking care of the region in which it is inserted. It is important to define a marketing policy and strategy in order to affirm the differentiated vocation of this institution of higher education in Hotel Management. For example, the practical orientation (e.g., the stage) seems to be one of the attractive features of the study cycle according to the students.

5. Resultados académicos

Perguntas 5.1. e 5.2.

5.1. Sucesso escolar

O sucesso escolar da população discente é satisfatório e é convenientemente acompanhado:

Sim

5.2. Empregabilidade

Os níveis de empregabilidade dos graduados pelo ciclo de estudos não revelam dificuldades de transição para o mercado de trabalho:

Sim

5.3. Apreciação global dos resultados académicos

5.3.1. Apreciação global

O sucesso académico da população discente é facilmente mensurável. Os ciclos de estudos apresentam boas taxas globais de sucesso.

Os níveis de empregabilidade dos graduados pelo ciclo de estudos revelam alguma dificuldade de transição para o mercado de trabalho.

os resultados parecem ser satisfatórios, globalmente. O sucesso escolar é elevado em todas áreas científicas e na generalidade das unidades curriculares.

O sucesso académico entre os estudantes é eficaz e facilmente medido.

A análise do sucesso escolar para o ano letivo de 2016/2017 revela resultados satisfatórios para as áreas científicas com mais preponderância em termos de ECTS na estrutura organizacional da licenciatura.

Porém, temos de realçar que a eficiência formativa é baixa, pelo que será oportuno melhorar os seus níveis, sobretudo através do melhor e efetivo acompanhamento das situações que podem levar a abandono ou insucesso no respetivo CE.

5.3.1. Global appraisal

The academic success of the student population is easily measurable. The cycle of studies shows a good overall rate of success. The levels of employability of graduates in the cycle of studies reveal some difficulty of transition to the labor market. Overall the results appear to be satisfactory. School success is high in all scientific areas and in most curricular units. Academic success among students is effective and easily measured.

The analysis of school success for the academic year 2016/2017 reveals satisfactory results for the scientific areas with more preponderance in terms of ECTS in the organizational structure of the degree.

5.3.2. Pontos fortes

O Ciclo de Estudos em Gestão Hoteleira faz sentido para o mercado de trabalho da região onde se insere e de acordo com suas necessidades, sobretudo dado o crescimento da atividade turística na região do Porto e Norte de Portugal.

Foi dada evidência de uma forte disponibilidade dos docentes para acompanhar o percurso escolar dos alunos.

O forte envolvimento dos órgãos da instituição na procura de implementação de ações de melhoria que sejam observáveis pelos vários intervenientes no ensino da Gestão Turística e que tenham reflexo no sucesso académico. Boa taxa de eficiência e elevado nível de empregabilidade após terminar o ciclo de estudos.

O número de desempregados registados (06/2016, IEFP) com habilitação superior concluída em 2015 divulgados pela DGEEC em 2017, foi de apenas 1 desempregado deste ciclo de estudos (em 28 diplomados), sendo a taxa de empregabilidade de 96,4% (na última avaliação não existiam diplomados).

O inquérito aos diplomados realizado pelo ISAG no âmbito do SIGQ em 2017 (referente à situação laboral em dez/2016), revela que 90,9% dos diplomados em Gestão Hoteleira se encontravam empregados, dos quais 66,7% obtiveram emprego até 1 ano após a licenciatura e 83,3% desempenhavam funções na área de formação. O inquérito às entidades empregadoras, realizado no mesmo âmbito (referente a dezembro de 2016), revelou que 67,7% das empresas tem ou teve algum licenciado a trabalhar na Instituição e 100% dos colaboradores empregues nestas instituições integraram os quadros da empresa após a realização do estágio. A avaliação das empresas sobre o desempenho dos licenciados do ISAG foi positiva (75%).

Deste modo, os níveis de empregabilidade deste ciclo de estudos, com base nos diferentes estudos e estatísticas, contribuem para a persecução desses objetivos. A empregabilidade dos diplomados é reforçada pela opinião francamente positiva dos empregadores sobre os diplomados do ISAG, revelando a sua notoriedade no mercado.

5.3.2. Strengths

The Cycle of Studies in Tourism Management makes sense for the labor market of the region where it is inserted and according to its needs.

There was evidence of a strong availability of teachers to follow the students' schooling.

The strong involvement of the institution's bodies in the search for implementation of improvement actions that are observable by the various stakeholders in the teaching of Tourism Management and that reflect on academic success. Good efficiency rate and high level of employability after finishing the study cycle.

The number of registered unemployed (06/2016, IEFP) with a higher education degree completed in 2015 announced by DGEEC in 2017, was only 1 unemployed person in this cycle of studies (in 28 graduates), with the employability rate of 96.4% (in the last

evaluation there were no graduates).

The ISAG's survey of graduates in 2017 (referring to the employment situation in December 2016) shows that 90.9% of graduates in Hotel Management were employed, of which 66.7% were employed for up to 1 year after graduation, and 83.3% worked in the training area. The survey of employers, carried out in the same area (referring to December 2016), revealed that 67.7% of the companies have or had a licensee working in the Institution and 100% of the employees employed in these institutions the internship. The evaluation of the companies on the performance of ISAG graduates was positive (75%).

In this way, the employability levels of this cycle of studies, based on the different studies and statistics, contribute to the pursuit of these objectives. The employability of graduates is reinforced by the frankly positive view of employers over ISAG graduates, revealing their notoriety in the market.

5.3.3. Recomendações de melhoria

Consolidar e continuar a desenvolver o trabalho realizado. Atualizar o plano de estudos de modo a tornar mais atrativo para estudantes e para lhes permitir desenvolver competências que potenciem a sua integração no mercado de trabalho e empresarial. Melhor aproveitamento das horas tutoriais.

Estabelecer um Controle eficaz sobre a Empregabilidade dos diplomados uma vez que este indicador melhor caracteriza o Índice de Qualidade de qualquer curso e atualizar o relatório de autoavaliação com dados corretos.

Aumentar a percentagem (%) de internacionalização de estudantes do Curso de Gestão Hoteleira.

5.3.3. Recommendations for improvement

Consolidate and continue to develop the work done. Update the curriculum to make it more attractive for students and enable them to develop skills that enhance their integration into the work and business market. Better use of tutoring hours.

Establish effective control over the Employability of graduates since this indicator best characterizes the Quality Score of any course and updates the self-report with correct data. Increase the percentage (%) of internationalization of students of the Course of Hospitality Management.

6. Resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas

Perguntas 6.1. a 6.5.

6.1. Centros de Investigação

A instituição dispõe de recursos organizativos e humanos que integrem os seus docentes em atividades de investigação, seja por si ou através da sua participação ou colaboração, ou dos seus docentes e investigadores, em instituições científicas reconhecidas:

Em parte

6.2. Produção científica ou artística

Existem publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, livros e capítulos de livro ou trabalhos de produção artística, ou publicações resultantes de atividades de investigação orientada ou de desenvolvimento profissional de alto nível, nos últimos cinco anos, com relevância para a área do ciclo de estudos:

Não

6.3. Outras publicações

Existem outras publicações do corpo docente com relevância para a área do ciclo de estudos, designadamente de natureza pedagógica:

Em parte

6.4. Atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico

As atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada na(s) área(s) fundamental(ais) do ciclo de estudos representam um contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica e a ação cultural, desportiva e artística:

Não

6.5. Integração em projetos e parcerias nacionais e internacionais

As atividades científicas, tecnológicas e artísticas estão integradas em projetos e/ou parcerias nacionais e internacionais:

Em parte

6.6. Apreciação global dos resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas

6.6.1. Apreciação global

Há 14 registos de docentes (entre 17) inseridos na Unidade de Investigação & Desenvolvimento – NIDISAG (Todos do ISAG), Não Reconhecida pela FCT, tendo-se constatado que alguns docentes estão a colaborar noutros CIs avaliados pela FCT, pelo que deve-se promover a inclusão e articulação em rede com outros parceiros de investigação e um na Unidade CEHUM. Porém, constatou-se que foi criada uma Fundação pela IES para, no futuro, poder pedir avaliação ao NIDISAG pela FCT.

A produção académica com incidência nas áreas fundamentais do CE é praticamente inexistente e sem impacto revelante. Por outro lado, a existente distribui-se entre o corpo docente de forma muito desigual, embora tenha havido um leve crescimento nas publicações. Não é, porém, o que deveria existir quer em qualidade, em revistas de impacto, quer em quantidade.

A participação em redes e parcerias internacionais, as atividades relevantes no domínio pedagógico e as atividades de ligação à comunidade são muito pouco relevantes e deverão passar a ter outro Impacto e outra Abrangência e envolvimento com Stakeholders e sempre com forte ligação ao Setor do Turismo, o que não acontece.

No entanto afirma-se isto:

(aumento da integração de projetos de investigação acreditados pela Fundação para a Ciência e Tecnologia; visando promover e disseminar a investigação aplicada a nível nacional e internacional, criou-se uma revista académica de open access – *European Journal of Applied Business and Management (EJABM)* (ver em: <http://nidisag.isag.pt/index.php/IJAM/index>). Durante este período (2012/2017), organizaram-se quatro eventos científicos e profissionais internacionais, em que participaram docentes e discentes do ciclo de estudos com apresentação de artigos, nomeadamente no “XXI Meeting of the Economics of Education Association”.

6.6.1. Global appraisal

There are 14 teacher registers (among 17) enrolled in the Research and Development Unit - NIDISAG (All of ISAG), Not Recognized by FCT, and it has been verified that some teachers are collaborating in other RCs evaluated by FCT. promote networking and inclusion with other research partners and one in the CEHUM Unit. However, it was found that a Foundation was created by the HEI in order to be able to request NIDISAG for evaluation by the FCT in the future.

Participation in international networks and partnerships, relevant activities in the pedagogical field and community liaison activities are very minor and should have another impact, another scope and involvement with stakeholders with strong links to the Tourism Sector, which does not happen.

However, this is stated:

(increasing the integration of faculty in projects and research units accredited by the Foundation for Science and Technology, aiming at promoting and disseminating applied research at national and international level, has created an academic journal of open access - European Journal of Applied Business and Management (EJABM) (see: <http://nidisag.isag.pt/index.php/IJAM/index>) During this period (2012/2017), four international scientific and professional events were organized, in which lecturers and students of the study cycle with presentation of articles, namely in the "XXI Meeting of the Economics of Education Association".

6.6.2. Pontos fortes

NA.

6.6.2. Strengths

NA.

6.6.3. Recomendações de melhoria

Recomenda-se maior envolvimento do corpo docente em tarefas de investigação fundamental e aplicada, na área do CE, bem como de publicação, tanto de âmbito individual como institucional, no quadro das Unidades de Investigação, que se vierem a integrar os seus membros e/ou em regime de parcerias. Há muito a fazer neste domínio e é absolutamente necessário outro investimento por parte dos docentes na área do CE.

6.6.3. Recommendations for improvement

It is recommended that the faculty be more involved in fundamental and applied research tasks in the SC area, as well as publication, both individually and institutionally, within the framework of Research Units that integrate their members and/or on a partnership basis. There is much to be done in this area and there is absolutely a need for further investment by the teachers in the SC area.

7. Nível de internacionalização

Perguntas 7.1. a 7.3.

7.1. Mobilidade de estudantes e docentes

Existe um nível significativo de mobilidade de estudantes e docentes do ciclo de estudos:

Em parte

7.2. Estudantes estrangeiros

Existem estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (para além de estudantes em mobilidade):

Não

7.3. Participação em redes internacionais

A instituição participa em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos:

Não

7.4. Apreciação global do nível de internacionalização

7.4.1. Apreciação global

Os vários indicadores mostram uma internacionalização no CE ainda em processo de afirmação: 0% de estudantes internacionais, 25,5% de alunos em mobilidades out e 12,3% de alunos em mobilidade in, com os indicadores relativos à mobilidade de docentes com valores mais elevados: 88,2% na mobilidade In (workshop na semana internacional, boa prática mas tem de ter mais resultados e distorce indicadores) e 41,2% na mobilidade out.

Os vários indicadores mostram uma internacionalização no CE em processo de afirmação no ISAG, que foi sobretudo evidenciado durante a visita e que se traduz também a nível dos 2 estágios dos CE. Nas mobilidades há valores elevados que foram justificados pelo workshop na semana internacional, que é uma boa prática, mas é questionável a sua consideração. O ISAG deve investir na atração de estudantes internacionais e promover os movimentos de incoming de docentes e estudantes.

7.4.1. Global appraisal

The various indicators show an internationalization in the SC that is still in the process of being affirmed: 0% international students, 25.5% students in out-of-school mobility and 12.3% of students in mobility, with indicators related to mobility of teachers with values 88.2% in mobility In (workshop in international week, good practice but must have more results and distorts indicators) and 41.2% in mobility out.

The various indicators show an internationalization in the SC in the process of being affirmed by ISAG, which was especially evident during the visit and also reflected in the two SC stages. In the mobilities there are high values that were justified by the workshop in the international week, which is a good practice, but its consideration is questionable. ISAG should invest in attracting international students and promoting the incoming movements of teachers and students.

7.4.2. Pontos fortes

Percentagem de Docentes estrangeiros em mobilidade In.

7.4.2. Strengths

Percentage of foreign teachers in mobility In.

7.4.3. Recomendações de melhoria

Recomenda-se uma maior dinâmica para acolher e participar em mobilidades internacionais de estudantes, para o que releva a disponibilidade para ensinar e aprender noutros idiomas para além do Português. Ao nível dos projetos, é importante uma maior internacionalização, a qual, certamente, também terá impactes positivos no domínio da investigação e publicações publicadas em revistas reconhecidas.

7.4.3. Recommendations for improvement

A greater dynamism is recommended to welcome and participate in international student mobilities, which highlights the readiness to teach and learn in languages other than Portuguese. At the project level, greater internationalization is important, which will certainly also have positive impacts on research and publications published in impact journals.

8. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

Perguntas 8.1 a 8.6

8.1. Sistema interno de garantia da qualidade

Existe um sistema interno de garantia da qualidade, a nível da Instituição ou da Unidade Orgânica, certificado pela A3ES:

Não (continua no campo 8.2)

8.2. Mecanismos de garantia da qualidade

Existem mecanismos de garantia da qualidade do ciclo de estudos e das atividades desenvolvidas pelos serviços ou estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem:

Sim

8.3. Coordenação e estrutura(s) de apoio

Existem um coordenador e estrutura(s) responsáveis pela implementação dos mecanismos de garantia da qualidade do(s) ciclo(s) de estudos:

Sim

8.4. Avaliação do pessoal docente

Existem procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e estão implementadas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional:

Sim

8.5. Avaliação do pessoal não-docente

Existem procedimentos de avaliação do pessoal não-docente e estão implementadas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional:

Sim

8.6. Outras vias de avaliação

Existiram outras avaliações do ciclo de estudos ou de natureza institucional, nos últimos cinco anos, não conduzidas pela A3ES:

Não

8.6.1. Conclusões de outras avaliações (quando aplicável)

NA

8.6.1. Conclusions of the other assessments (when applicable)

NA

8.7. Apreciação global dos mecanismos de garantia da qualidade

8.7.1. Apreciação global

A nível da organização interna e dos mecanismos de garantia da qualidade parece haver um esforço significativo, pois já submeteram o seu sistema interno a candidatura para avaliação e certificação pela A3ES. Assim, verifica-se cada vez melhor o cumprimento de aspetos formais e organizacionais no ISAG, em geral, designadamente com uma boa organização e implementação do sistema de garantia da qualidade, que também foi evidenciado durante a visita com a entrega do guião e dos relatórios de curso entregues para compreender as dinâmicas e atividades desenvolvidas em cada CE. Também são evidenciados os procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e do não docente. Porém, ainda não há suficientes evidências pelo facto do sistema estar em implementação, pelo que há que avaliar o sistema quando tiver melhores fatores de melhoria quantificáveis de evolução e de controlo do sistema. No seguimento deverá ser concebido um plano de ações para o desenvolvimento de um plano de melhorias contínuas.

O "Manual de Qualidade" da instituição foi desenvolvido com as medidas de garantia de qualidade, incluindo as 13 referências para IESs definidas pela A3ES e implementadas pelo Gabinete de Gestão da Qualidade e Avaliação, sob o Conselho de Gestão da Qualidade (CGQ) do ISAG. O envolvimento é de órgãos de gestão, professores, funcionários, estudantes e outras entidades interessadas. Os parâmetros chave são selecionados para garantir o controle da qualidade do programa de ensino (ensino e aprendizagem). A cada semestre, o Coordenador do Curso verifica a elaboração dos relatórios dos professores e produz um relatório de acompanhamento cíclico que, por sua vez, é submetido aos Conselhos Pedagógicos e Científicos, os resultados são discutidos por todos os interessados e as ações são tomadas de acordo com a análise do informações coletadas, após a devida discussão com os especialistas no assunto.

A Avaliação de Desempenho Docente: No início dos anos letivos de 2015/16 e 2017/18, cada docente apresentou à Comissão de Avaliação do Pessoal Docente (CAPD) o plano de atividades a cumprir, integrando as dimensões científica, pedagógica e organizacional e, no final do ano letivo, submete o relatório sobre as suas realizações académicas dentro do contexto dessas dimensões. Com base nesses relatórios de monitorização concluídos pelos Coordenadores do Curso e pelos resultados de pesquisa dos alunos, o CAPD fornece mais feedback dessa avaliação aos professores. Há também um procedimento de autoavaliação feito pelo professor, a análise da sua atuação e a recolha de sugestões para o seu desenvolvimento pessoal.

A partir de 2017/18 está a ser implementado um novo regulamento de avaliação do pessoal não docente, que estabelece metas compatíveis com as da instituição, levando em consideração o aumento da produtividade e competitividade, a maximização do desempenho e o aprofundamento de uma cultura caracterizada pela excelência e inovação.

8.7.1. Global appraisal

At the level of internal organization and quality assurance mechanisms, there seems to be a significant effort, since the internal system has already been submitted for evaluation and certification by the A3ES. As a result, compliance with formal and organizational aspects of ISAG has improved, in particular with a good organization and implementation of the quality assurance system, which was also evidenced during the visit with the delivery of the script and the reports of course delivered to understand the dynamics and activities developed in each SC. The procedures for evaluating the performance of teaching and non-teaching staff are also highlighted. However, there is not enough evidence yet that the system is being implemented, so the system must be evaluated when it has better quantifiable improvement factors for system evolution and control. A plan of action for the development of a plan for continuous improvement should be developed.

The institution's "Quality Manual" has been developed, with the quality assurance measures, including the 13 references for higher education institutions defined by the A3ES, and implemented by the Office of Quality Management and Evaluation, under the ISAG's Quality Management Board (CGQ), with the involvement of management bodies, teachers, staff, students and other stakeholders. Key parameters are selected in order to ensure the control of the quality of the study program delivery (teaching and learning). In each semester, the Course Coordinator verifies the elaboration of the teachers reports and produces a cycle monitoring report, which in turn is submitted to the Pedagogic and Scientific Boards, results are discussed by all parties interested and actions are taken according to the analysis of the information gathered, after due discussion with the subject matter experts.

The Faculty Performance Appraisal: In the beginning of the school years 2015/16 and 2017/18, each teacher has presented to the Teaching Staff Assessment Commission (CAPD) the activity plan to fulfil, integrating the scientific, pedagogic and organizational dimensions and at the end of the school year submits a report on their academic achievements made within the context of those dimensions. Based on those reports, on the monitoring reports concluded by the Course Coordinators and the students' enquiry results, CAPD gives further feedback of this assessment to the teachers. There is also a self-assessment procedure made by the teacher, the analysis of his/her performance and the collection of suggestions to his/her personal development.

Since 2017/18 onwards a new assessment regulation regarding the Non-teaching Staff is being implemented, establishing goals in line with those from the institution, taking into account the increasing of productivity and competitiveness, the maximizing of the performance and the deepening of a culture characterized by excellence and innovation.

8.7.2. Pontos fortes

A Instituição desenvolveu procedimentos de qualidade e implementou medidas de garantia de qualidade, com uma estrutura organizacional de qualidade formada pelo Escritório de Gestão da Qualidade e Avaliação, sob o Conselho de Gestão da Qualidade (CGQ) do ISAG, permitindo um acompanhamento de desempenho dos parâmetros selecionados e aplicando ações de melhoria.

Existem procedimentos oficiais para avaliar o desempenho do pessoal docente e não docente. A atualização do conhecimento de ambas as equipas é claramente apoiada pela instituição, para aqueles que desejam promover sua competência científica, pedagógica e profissional e atualizá-la.

Em 2014/15, o ISAG mudou de instalações aumentando a qualidade dos serviços prestados, com o objetivo de atrair mais estudantes internacionais e centralizar os seus serviços em instalações mais adequadas e modernas, que possuem características de um verdadeiro campus. Em setembro de 2017 foi inaugurada a Escola-Hotel, com duplo objetivo: ministrar aulas de laboratório (principalmente na área de hotelaria) e o alojamento de estudantes nacionais e internacionais, professores e palestrantes convidados, com 20 quartos duplos equipados.

8.7.2. Strengths

The Institution has developed quality procedures and implemented quality assurance measures, with a quality organisational structure formed by the Office of Quality Management and Evaluation, under the ISAG's Quality Management Board (CGQ), allowing a performance follow up of the selected parameters and applying improvement actions.

There are official procedures for evaluating the performance of teaching staff and non-teaching staff. The knowledge updating of both staffs is clearly supported by the institution, for those who wish to promote their scientific, pedagogical and professional competence and update it.

In 2014/15, ISAG changed its facilities increasing the quality of the services rendered, with the purpose of attracting more international students and centralising its services in more appropriate facilities, which have characteristics of a true campus. In September 2017 the School-Hotel was inaugurated, with a double purpose: to lecture laboratorial classes (mainly in the hotel management area) and to serve as a lodging facility to national and international students, teachers and invited speakers, with 20 equipped double rooms.

8.7.3. Recomendações de melhoria

Foram propostas medidas de melhoria para cada fraqueza identificada na análise SWOT do programa e, embora os indicadores de medição sejam determinados, uma orientação quantificável com objetivos atribuídos, seria ainda recomendável para cada uma das ações. Também seria oportuno formalizar a implementação do plano de melhoria contínua para o acompanhamento do desempenho docente e não docente.

8.7.3. Recommendations for improvement

Improvement measures are proposed for each of the identified weakness of the program SWOT analysis and although the measuring indicators are determined, a quantifiable guidance with assigned objectives would be recommendable for each of the actions. Also formalise the implementation of the continuous improvement plan for the teaching and non-teaching staff performance follow up.

9. Melhoria do ciclo de estudos – Evolução desde a avaliação anterior e ações futuras de melhoria

9.1. Evolução desde a avaliação anterior

Houve uma evolução significativa na melhoria do plano de estudos do CE. As qualificações do corpo docente atual podem ter sido melhoradas para se ajustar ao novo programa do curso, que foi ajustado para refletir as recomendações do relatório de avaliação anterior da CAE. O sistema de garantia de qualidade está a ser implementado e as informações serão as mais adequadas sobre a docência e o desempenho de cada UC do CE. Estas mudanças resultam também das alterações de instalações e no investimento em recursos materiais e equipamentos para a melhor formação nas áreas do Turismo e da Hotelaria.

Foram tomadas medidas de acordo com as recomendações feitas pela CAE na última revisão, a saber: implementar as exigências legais para aumentar o número de professores qualificados nas áreas do CE, bem como o seu número a TI, a fim de apresentar um corpo docente próprio, academicamente qualificado e especializado nas áreas científicas que o integram. A qualificação do coordenador técnico-científico do CE corresponde a um professor doutorado em Gestão que tem vínculo à instituição em regime de tempo integral com atividade de pesquisa na área fundamental de Gestão.

Desde o início de 2015 estão em novas instalações equipadas com as condições físicas necessárias para o cumprimento sustentado dos objetivos deste CE, devidamente autorizados pela DGES. As condições físicas da biblioteca foram significativamente melhoradas, bem como as estruturas físicas e virtuais de equipamentos e dos laboratórios de aplicação a nível de informática, no Hotel-Escola, e também na cozinha e sala de jantar.

O nível de internacionalização pode ter sido aumentado através do reforço do número de parcerias e os incentivos à produção científica reforçados, incluindo um aumento significativo da produção científica internacional com revisão por pares pelo corpo docente e de pessoal, destacando a integração do corpo docente em projetos e unidades de pesquisa credenciados pela FCT. O número de horas de contacto do Estágio foi aumentado para 720 horas, distribuídas no segundo e terceiro anos do CE, bem como a capacidade melhorada para garantir a qualidade na formação em serviço, nomeadamente através da avaliação dos profissionais das instituições de acolhimento, dos formandos e através da execução de um plano de monitorização que envolve o conselheiro académico, o conselheiro profissional e o estudante. Foi adotada uma política e estratégia de marketing consistente e criativa, a fim de afirmar o carácter altamente diferenciado desta oferta de programas na área de Gestão Hoteleira no norte do país. Uma das ações tomadas é o já mencionado desenvolvimento do "Manual da Qualidade" da instituição e sua implementação, bem como a avaliação do pessoal docente e não docente, com o respectivo regulamento de avaliação de desempenho aprovado pelo Órgão de Fundação do ISAG. A disponibilidade do pessoal docente e não docente, através de horários de atendimento e orientações tutoriais, foi aumentada. O peso relativo do número total de horas de contacto aumentou significativamente para 44,9% do número total de horas de trabalho no ciclo (as horas de contacto situaram-se em 28,3% e 34,4% nas diferentes unidades curriculares). A empregabilidade tem sido promovida e traduzida em um aumento na taxa de graduados que são capazes de encontrar emprego em setores de atividade relacionados ao ciclo. Há também, através do Gabinete de Carreira, uma feira de emprego, oficinas temáticas, etc., orientando os alunos sobre as possibilidades de emprego. De fato, a taxa de empregabilidade do CE é de 90,9%, verificada pela Instituição a partir de dezembro de 2016. Vale ressaltar a iniciativa de outorgar o mérito acadêmico por meio da atribuição da Bolsa de Mérito Consuelo Vieira da Costa, visando atrair candidatos com uma média de 16 ou superior. Em relação às línguas, o Francês tornou-se obrigatório, como uma das últimas alterações introduzidas.

9.1. Evolution of the study programme since the previous assessment

There has been a significant evolution in the improvement of the SC study plan. The current faculty qualifications may have been improved to fit the new course program, which has been adjusted to the recommendations of the previous CAE assessment report. The quality assurance system is being implemented and the information will be the most appropriate on the teaching and

performance of each CU. These changes also result from changes in facilities and investment in resources and equipment for better training in the areas of Tourism and Hospitality.

Measures have been taken according to the recommendations done by the CAE in the last review, namely: implementing the legal demands of increasing the number of qualified professors in the areas of the study cycle, as well as their number in integral time, in order to achieve a study cycle with its own teaching body, qualified academically and professionally in the scientific areas that integrate it. The qualification of the technical-scientific SC coordinator currently corresponds to a Professor, PhD in Management, attached to the institution in an integral time regime and relevant research activity in the fundamental areas of Management.

Since the beginning of 2015 in new facilities equipped with the necessary physical conditions for the sustained fulfillment of the objectives of this cycle, which are duly authorized by the DGES. The physical conditions of the library, have been significantly improved as well as the physical and virtual collection spoils and the application laboratories on an informatic level, in the Hotel-School, also in the kitchen and dining room.

The internationalization level through the reinforcement of the number of partnerships, has been increased. Incentives for scientific production have been reinforced, including a significant increase in international scientific production with peer review by the teaching and staff body, highlighting the integration of the teaching body in projects and research units accredited by the Foundation for Science and Technology (FCT). The number of contact hours of Internship was increased to 720 hours, distributed in the second and third years of the study cycle, as well as the upgraded capacity to guarantee the quality in the training in service, namely by assessing the professionals of the host institutions of the trainees and through the execution of a monitoring plan that involves the academic counselor, the professional counselor and the student. Consistent and creative marketing policy and strategy was adopted, in order to affirm the highly differentiated character of this program offer in the area of Hospitality Management in the north of the country. One of the actions taken is the already mentioned development of the institution's "Quality Manual" and its implementation, as well as the evaluation of teaching and non-teaching staff, with the respective performance evaluation regulation approved by the Founding Body of ISAG. The availability of the teaching and non-teaching staff, through attendance schedules and tutorials guidances has been increased. The relative weight of the total number of contact hours has increased significantly to 44.9% of the total number of working hours in the cycle (contact hours stood at 28.3% and 34.4% for the different curricular units). Employability has been promoted and translated into an increase in the rate of graduates who are able to find employment in sectors of activity related to the cycle. There is also, through the Career Office, a job fair, thematic workshops, etc., advising students on job possibilities. In fact, the employability rate of this cycle of studies is 90.9%, checked by the Institution as per Dec. 2016. It is worth mentioning the initiative to award the academic merit through the attribution of the Consuelo Vieira da Costa Merit Scholarship, aiming at attract candidates with an average of 16 or higher. Regarding the languages, French has been made mandatory, as one of the latest changes introduced.

9.2. Apreciação e validação das propostas de melhoria futura

Não há dúvida de que a Instituição seguiu as recomendações feitas pela CAE, implementando as mudanças correspondentes para atender aos requisitos. A maioria das áreas de análise atingiu o nível recomendado.

Identificando áreas para melhoria, a internacionalização poderia ser melhorada através do ERASMUS + pelo aumento da mobilidade dos estudantes (especialmente estudantes internacionais), professores e pessoal não docente. Olhando para o futuro, podem ser feitos mais esforços em algumas das oportunidades identificadas na análise SWOT.

9.2. Appraisal and validation of the proposals for future improvement

No doubt that the Institution has followed the recommendations made by the CAE, implementing the correspondent changes in order to cope with the requirements. Most of the areas of analysis have achieved the recommended level.

Identifying areas for improvement, internationalisation could be enhanced through the ERASMUS + increasing the mobility of students (specially international students in), teachers and non-teaching staff. Looking to the future, further efforts can be made actioning some of the opportunities identified in the SWOT analysis.

10. Reestruturação curricular (se aplicável)

10.1. Apreciação e validação da proposta de reestruturação curricular

Não há apresentação de proposta de reestruturação curricular, pois o PE do CE entrou em funcionamento em 2017/2018 e está bem definido em termos de enquadramento científico (HR), bem como as UCs que se integram nas 9 ACs do CE. O CE em Gestão Hoteleira tem e ACF (Hotelaria e Línguas Modernas – 27% e Gestão 25%).

Foi relatado pela IES que o plano de estudo anterior do CE foi revisto, contemplando um novo conjunto de UCs e que entrou em vigor em 2017/2018, com fatores de diferenciação significativos face à concorrência (forte alinhamento com as necessidades atuais e futuras do mercado de trabalho e da economia digital, da perspetiva comercial internacional, do empreendedorismo e inovação, avaliação financeira de projetos de investimento hoteleiro e 4 línguas estrangeiras, etc.). Foram introduzidas UCs opcionais no PE, seguindo as opiniões dos alunos na avaliação anterior, com quatro línguas estrangeiras (Inglês, Francês, Alemão e Espanhol). Nenhuma referência foi feita relativa a reestruturação dos curricula.

10.1. Appraisal and validation of the proposal of syllabus restructure

There is no presentation of a proposal for a curricular re-structuration, since the SP of the SC entered into exercise in 2017/2018 and is in a well-defined position of scientific framework (HR), as well as the CUs that are part of the 9 SAs of the SC. The SE in Hotel Management has 3 FSA (Hospitality and Modern Languages - 27% and Management 25%).

It has been reported by the Institution that: The previous study plan of the cycle was revised, contemplating a new a set of curricular units (UC) that came into force in 2017/2018 with significant differentiation factors in face of the competition (strong alignment with current and future needs of the labor market and digital economy, international business perspective, entrepreneurship and innovation, financial evaluation of hotel investment projects, 4 foreign languages, etc.). Optional curricular units in the study plan

were introduced, following the opinions of the students in the previous evaluation, with four foreign languages (English, French, German and Spanish). But no reference has been made under the curricula re-structuring.

11. Observações finais

11.1. Apreciação da pronúncia da instituição (quando aplicável)

Em resposta à pronúncia apresentada pelo ISAG, que incide sobre o relatório preliminar da CAE do CE em Gestão Hoteleira, os seus responsáveis pronunciam-se sobre os pontos identificados.

Nesse sentido, a análise feita na pronúncia pelos responsáveis do ISAG incide sobre os principais pontos insuficientes apresentados no relatório preliminar da CAE. A nossa leitura atenta a cada ponto da pronúncia apresentada, conduz a observações adicionais aos níveis abaixo expostos.

Neste momento e face à pronúncia apresentada pelo ISAG, e segundo o enquadramento legal em vigor, esta Comissão entende que, apesar da informação apresentada em termos de pronúncia, designadamente os seguintes pontos continuam a não estar cumpridos no CE em Gestão Hoteleira (cf. observações adicionais): corpo docente; investigação; e internacionalização.

Pelo exposto, entende esta CAE manter a decisão previamente assumida no relatório preliminar.

11.1. Appraisal of the institution's response. (if applicable)

In response to the ISAG pronouncement, which focuses on the CAE's preliminary report on Hotel Management degree, their representatives intend to clarify the identified points.

In this sense, the analysis made in the pronouncement by ISAG representatives will focus on the main insufficient points presented in the preliminary report of the CAE. Our careful reading of each point of the statement presented leads to additional observations at the levels set out below.

At this time and in view of the ISAG's pronouncement, and in accordance with the legal current framework, this Commission considers that, despite the information presented in terms of pronouncement, in particular, the following points are still not fulfilled in the SC in Hotel Management (see additional comments): faculty; research; and internationalization.

Therefore, this CAE intends to maintain the decision previously made in the preliminary report.

11.2. Observações

1. Corpo docente

O corpo docente não cumpre alguns requisitos legais, pelo que a IES deveria ter feito um esforço atempado para melhorar os rácios e garantir mais estabilidade do corpo docente. Designadamente, devia ter contratado a TI especialistas da área de Hotelaria e Restauração, que é a AC de aplicação do CE em GH, podendo garantir também um perfil de coordenador de curso desta área de aplicação. Neste âmbito a IES reafirma que possui 1,73 ETI, ou seja, 3 docentes na AC de Hotelaria, o que é reduzido em termos de qualificação e/ou especialização na área 811 de Hotelaria e Restauração.

O ISAG também considera que outros docentes das ACs do Turismo, das Línguas Modernas e da Gestão sejam considerados especializados na área de aplicação de GH, porém a CAE não o reconhece e reafirma não cumprir este rácio de 50%.

2. Investigação

Na investigação verifica-se um necessário investimento na pesquisa aplicada e na produção científica reconhecidas na AC de aplicação em HR, pelo que é urgente melhorar as dinâmicas de participação dos docentes em projetos de investigação e de parcerias nacionais e internacionais, bem como o maior envolvimento dos docentes integrados em CIs nas ACFs do CE.

3. Internacionalização

É importante uma maior internacionalização ao nível dos projetos e redes para melhorar no domínio da investigação e publicação em Hotelaria, promovendo articulação com as IES nacionais e internacionais para potenciar tanto a investigação como a mobilidade de todos os elementos da comunidade académica do ISAG.

11.2. Observations

1. Faculty

Faculty do not meet some legal requirements, so the HEI should have made an opportune effort to improve ratios and ensure faculty more stability. In particular, it could have invited specialists at IT in the Hospitality and Catering area, which should be the application SA of the HM, and can also guarantee a course coordinator profile of this area of application. In this context, the HEI informs that has 1,73 ETI or 3 teachers in the SA of Hospitality, with is reduced in terms of qualification and / or specialization in the area 811 of Hospitality and Catering.

ISAG also considers that other professors from the SAs of Tourism, Modern Languages and Management are considered specialized in the area of GH application, but the CAE does not recognize it and reaffirms not to comply with the 50% ratio in SC faculty.

2. Research

In the research there is a necessary investment in applied research and scientific production recognized in the SA of application in HR, so it is urgent to improve the dynamics of participation of teachers in research projects and national and international partnerships, as well as the greater involvement of integrated teachers in RCs in the FSAs of the SC.

3. Internationalization

Greater internationalization at the level of projects and networks to improve in the field of research and publication in Hospitality is

11.3. PDF (máx. 100kB) <sem resposta>

12. Conclusões

12.1. Apreciação global do ciclo de estudos

A Coordenadora do CE é qualificada na AC de Gestão, que se clarificou ter o peso de 25% (45 ECTS) no PE, e está a TI. Assim, consideramos que cumpre o perfil requerido por ser 1 das 3 ACs fundamentais. O corpo docente cumpre 2 dos requisitos legais, designadamente de corpo docente próprio (12 ETI - 85,78%) e academicamente qualificado (7,45 ETI - 53,25%). Relativamente ao corpo docente especializado nas ACF (4,75 ETI - 33,95%) reconhecem-se 4 docentes (ETI) nas ACs do Turismo, das Línguas Modernas e da Gestão (2) e apenas 0,75 na área de HR, que é ACF e de aplicação do CE (Hotelaria), com alguma produção científica relevante nas 2 áreas fundamentais do CE. O facto de não haver 1 ETI afeto à ACF de Hotelaria é preocupante num CE em GH. Os docentes indicados com reconhecimento da condição de especialista na AC de Gestão deste CE devem submeter-se a provas públicas nas ACFs, pelo que não se atinge o rácio de 50% de ETI legalmente requerido. A maioria dos docentes tinha uma ligação estável com a instituição (13 – 92,9%), por um período superior a três anos, mas no CE constatou-se uma mudança considerável neste ano letivo, pois 12 docentes em 2018-19 não tinham lecionado no ano anterior, no total de 21.

O pessoal não docente não está identificado nas diversas áreas/departamentos do ISAG, pelo que não há evidência do apoio administrativo mais próximo das operações diárias do CE, sendo oportuno o maior suporte dado às atividades de Coordenação de Curso e às outras atividades de cariz mais extracurricular, como os vários eventos e atividades organizados pelos docentes e discentes de GH. O número de pessoal não docente indicado é referente à UO, constatando-se que a dimensão do ISAG permite uma boa proximidade no apoio dos vários serviços que são transversais. Em termos gerais, o nível de qualificação dos elementos do corpo não docente pode ainda ser melhorado, sobretudo com formação superior, pretendendo-se valorizar a formação do pessoal não docente, sobretudo a formação específica para as funções profissionais e técnica de diversa natureza, com apoio à sua inscrição em cursos técnicos e superiores de aperfeiçoamento ministrados com vista a melhorar a eficácia no desempenho das suas funções para a necessária modernização administrativa.

O ambiente de ensino e as perspetivas dos alunos são boas, pelo que se verifica uma boa procura do CE, pois conta com 235 inscritos, dados que permitem a sustentação deste CE em GH. Para isso também terá contribuído a intensa atividade turística e hoteleira que o país regista e, em concreto, no distrito do Porto. Evidencia-se qualidade das metodologias de ensino e aprendizagem utilizadas, o profissionalismo dos docentes, a elevada motivação dos estudantes e o seu interesse em iniciar a carreira o mais brevemente possível. Temos de realçar que a eficiência formativa é baixa, pelo que será oportuno melhorar os seus níveis neste CE.

A maioria dos docentes estão inseridos numa única Unidade de Investigação & Desenvolvimento – NIDISAG (Todos do ISAG) mas não reconhecida pela FCT. A produção académica com incidência nas áreas fundamentais do CE é praticamente inexistente e sem impacto na área de aplicação de Hotelaria e Restauração. Por outro lado, a que existe distribui-se entre o corpo docente de forma muito desigual, embora tenha havido um crescimento nas publicações. Não é, porém, o que deveria existir quer em qualidade, em revistas de impacto, quer em quantidade. Também é necessário investir na participação em redes e parcerias internacionais, bem como em atividades relevantes no domínio pedagógico e as atividades de ligação à comunidade. Recomenda-se um maior envolvimento do corpo docente em tarefas de investigação fundamental e aplicada, na área do CE (Hotelaria), bem como de publicação, tanto de âmbito individual como institucional, no quadro de UI que se venham a integrar os seus membros e/ou em regime de parcerias.

Os vários indicadores mostram uma internacionalização no CE ainda em processo de afirmação, quer entre o corpo discente, quer entre os docentes, tanto em termos absolutos como relativos. Na dimensão de parcerias/projetos, as referências limitam-se a poucos projetos e sem especial expressão. Assim, recomenda-se uma maior disponibilidade para acolher e participar em mobilidades internacionais, bem como é importante uma maior internacionalização ao nível dos projetos e redes para melhorar no domínio da investigação e publicação em Hotelaria.

A estrutura definida é adequada à coordenação estratégica e operacional dos procedimentos e dos mecanismos de garantia da qualidade do CE, pois os aspetos formais e organizacionais estão cumpridos no ISAG, em geral, designadamente com uma boa organização e implementação do sistema de garantia da qualidade. Existe coordenação dos programas das UCs no CE. Existe um procedimento de avaliação do desempenho do pessoal docente que promove a sua competência científica e pedagógica e a sua atualização, que integra uma grelha onde são referidas as atividades desenvolvidas no triénio nas várias dimensões. Assim, verifica-se melhoria no cumprimento de aspetos formais e organizacionais no ISAG.

Considera-se que as medidas de melhoria do CE e demais alterações sinalizadas foram implementadas desde a avaliação anterior, tendo sido oportunas e relevantes no contexto da procura da sua melhoria contínua. Porém, a melhoria do CE exige diferentes níveis de impacto nas metas de melhoria pretendidas. A fim de conhecer a realidade dos avanços em cada uma das áreas, sendo recomendada uma avaliação, identificando / quantificando os objetivos a serem alcançados e as próximas etapas a realizar através de um plano de ação realista. Estas mudanças resultam também das alterações de instalações e no investimento em recursos materiais e equipamentos para a melhor formação nas áreas do Turismo e da Hotelaria e Restauração, em particular. Houve uma evolução significativa na melhoria do plano de estudos do CE. As qualificações do corpo docente atual terão sido melhoradas para se ajustar ao novo programa do curso, que foi ajustado para refletir as recomendações do relatório de avaliação anterior da CAE.

12.1. Global appraisal of the study programme

The SC Coordinator is qualified in the Management SA, which has been clarified to have the weight of 25% (45 ECTS) in SP and there is in IT. Thus, we consider that it fulfills the required profile by being 1 of the 3 fundamental SAs. The teaching staff meets 2 of the legal requirements, namely its own teaching staff (12 FTE - 85.78%) and academically qualified (7.45 FTE - 53.25%). With regard to the teaching staff specializing in FSAs (4.75 FTE - 33.95%), 4 teachers (FTEs) are recognized in Tourism, Modern Languages and Management (2) and only 0.75 in the HR area, which is ACF and CE application (Hospitality), with some relevant scientific production in the 2 fundamental areas of SC. The fact that there is no 1 FTE affecting the Hotel area is a matter of concern in an SC in HM. Teachers indicated with recognition of the status of specialist in the Management SA of this SC must undergo public tests in the FSAs, so that the legally required 50% ETI ratio is not reached. Most teachers had a stable link with the institution (13 - 92.9%) for a period of more than three years, but in the SC there was a considerable change in this school year, as 12 teachers in 2018-19 did not have the previous year, in a total of 21.

Non-teaching staff are not identified in ISAG's various areas/departments, so there is no evidence of administrative support closer to the day-to-day operations of the SC, and greater support for CC activities and other more extracurricular activities, such as the various events and activities organized by tourism teachers and students. The number of non-teaching staff indicated is related to the OU, it being verified that the size of the ISAG allows a good proximity in the support of the various services that are transversal. In general terms, the level of qualification of non-teaching staff can still be improved, especially with higher education, with the aim of enhancing the training of non-teaching staff, especially the specific training for professional and technical functions of a support for their enrollment in technical and further training courses given in order to improve the efficiency of their performance in carrying out the necessary administrative modernization.

The teaching environment and student perspectives are good, so that there is a good demand for the SC, since it has 235 enrollees, data that allow the support of this SC in HM. This will also have contributed to the intense tourist and hotel activity that the country registers and, concretely, in the district of Porto. There is evidence of the quality of teaching and learning methodologies used, the professionalism of the teachers, the high motivation of the students and their interest in starting the career as soon as possible. We must emphasize that the training efficiency is low and it is therefore appropriate to improve its levels in this SC.

Most of the teachers are part of a single Research and Development Unit - NIDISAG (All of ISAG) but not recognized by FCT. The academic production with incidence in the fundamental areas of the SC is practically nonexistent and without impact in the application area of Hospitality and Catering. On the other hand, there is a very uneven distribution among the teaching staff, although there has been a growth in publications. It is not, however, what should exist either in quality, impact journals or in quantity. It is also necessary to invest in participation in international networks and partnerships, as well as in relevant pedagogical activities and community liaison activities. It is recommended that the faculty be more involved in fundamental and applied research tasks in the area of the SC (Hospitality), as well as publication, both individually and institutionally, within the framework of RC that integrate their members and or under partnership arrangements.

The various indicators show an internationalization in the SC still in process of being affirmed, both between the student body and between teachers, both in absolute and relative terms. In the dimension of partnerships / projects, the references are limited to few projects and without special expression. Thus, greater availability to host and participate in international mobility is recommended, as well as greater internationalization at the level of projects and networks to improve in the field of research and publication in Hospitality.

The structure defined is suitable for the strategic and operational coordination of the SC quality assurance procedures and mechanisms, since the formal and organizational aspects are met in ISAG in general, in particular with a good organization and implementation of the quality assurance system. There is coordination of the CUs programs in the SC. There is a procedure for evaluating the performance of teaching staff that promotes their scientific and pedagogical competence and its updating, which is part of a grid where the activities carried out during the triennium in various dimensions are mentioned. Thus, there is an improvement in compliance with formal and organizational aspects in ISAG.

It is considered that the improvement measures of the SC and other identified changes were implemented since the previous evaluation, having been timely and relevant in the context of the search for their continuous improvement. However, improving SC requires different levels of impact on desired improvement goals. In order to know the reality of progress in each of the areas, an evaluation is recommended, identifying / quantifying the objectives to be achieved and the next steps to be carried out through a realistic action plan. These changes also result from changes in facilities and investment in material resources and equipment for better training in the areas of Tourism and Hospitality. There has been a significant evolution in the improvement of SC curricula. The current faculty qualifications may have been improved to fit the new course program, which has been adjusted to reflect the recommendations of the previous CAE assessment report.

12.2. Recomendação final.

Com fundamento na apreciação global do ciclo de estudos, a CAE recomenda:

O ciclo de estudos deve ser acreditado condicionalmente

12.3. Período de acreditação condicional (se aplicável):

1

12.4. Condições:

Há aspetos positivos no ACEF de Gestão Hoteleira que são confirmados através da auscultação dos agentes educativos na visita ao ISAG. Contudo, é necessário considerar alguns critérios insuficientes, particularmente os relativos ao incumprimento dos requisitos legais em termos do pessoal docente, que nos conduz a propor a acreditação condicional deste CE. Face às evidências mencionadas no relatório e à legislação vigente, a IES deve considerar que:

1. Embora exista um corpo docente do CE com qualificação e alguma estabilidade na IES a TI, será necessário integrar docentes que aumentem o rácio do corpo especializado na AC fundamental (Hotelaria) e de aplicação, que não cumpre os requisitos legais. A falta de corpo docente próprio e em número adequado nesta AC core conduz à lecionação de mais UCs por docentes do CE com mais carga letiva e mais UCs diferentes na AC de Hotelaria. É necessário que a IES demonstre ainda mais interesse nesta AC e recrute docentes especializados em domínios setoriais, com experiência profissional relevante e contratá-los para as UCs mais técnicas, podendo desenvolver investigação aplicada e relevante para os setores da hotelaria e da restauração, potenciando a publicação relevante a partir de estudos aplicados, sobretudo na região Norte. Os doutorados noutras AC devem demonstrar mais capacidade de investigação e/ou publicações significativas com periodicidade regular na AC de aplicação do CE. A IES deve tomar as medidas necessárias para que o rácio do corpo docente especializado aumente e se aproxime mais do mínimo exigido (50%).

Recomenda-se o prazo de um ano para o corpo docente cumprir com os requisitos legais.

2. A instituição continua a possuir um potencial de investigação e de produção científica muito débil no Turismo e na Hotelaria em particular, como se comprova na secção 6. Considera-se que esta fragilidade também está diretamente relacionada com o reduzido número de docentes especializados em alguns setores turísticos, que deverão estar mais implicados em atividades de investigação, investigação orientada ou desenvolvimento experimental. Recomenda-se o prazo de três anos para que o corpo docente demonstre maior capacidade de produção científica, com exemplos concretos de projetos e/ou publicações científicas em revistas internacionais com revisão por pares nas ACs fundamentais, sobretudo na de Hotelaria.

3. A internacionalização da instituição é também limitada, pois não há evidência de docentes a integrar redes internacionais de investigação nestas ACs, quer da IES, bem como em articulação a nível da própria região e do país, devendo-se promover a mobilidade docente com vista à promoção da interação em redes no Turismo e com resultados objetivos na produção científica. Dada a importância que a internacionalização representa na AC fundamental da Hotelaria, recomenda-se um prazo de três anos para que a instituição possa alargar consideravelmente o número de acordos bilaterais com outras instituições nacionais e europeias e integrar redes temáticas da educação em Turismo, como os exemplos da ATLAS ou da TEdQual (OMT).

Assim, do diagnóstico consideram-se as seguintes condições: no prazo de 1 ano, o corpo docente deve cumprir os requisitos legais; no prazo de 3 anos, desenvolver a investigação e ampliar a internacionalização no CE.

12.4. Conditions to fulfil:

There are positive aspects in the Tourism ACEF that are confirmed through the auscultation of the educational agents during the ISAG visit. However, it is necessary to consider the insufficient criteria, particularly those concerning non-compliance with legal requirements in terms of teaching staff, which leads us to propose conditional accreditation of this SC. In light of the evidence mentioned in the report and current legislation, the HEI should consider that:

1. *Although there is an SC faculty with qualification and some stability in the HEI to IT, it will be necessary to integrate teachers who increase the ratio of the specialized body in the FSA (Hospitality) and application, which does not meet the legal requirements. The lack of proper and adequate number of faculty in this core SA leads to the teaching of more CUs by SC teachers with more teaching load and more different CUs in the SA of Hospitality. It is necessary for the HEI to demonstrate even more interest in this SA and to recruit specialized teachers in sectoral fields, with relevant professional experience and to hire them for the more technical CUs, and to develop applied and relevant research for the hospitality and catering sectors, publication based on applied studies, especially in the Northern region. PhDs in other SAs must demonstrate more research capacity and / or meaningful publications with regular qualification in the SA of application. The HEI must take the necessary measures to increase the ratio of specialized teaching staff to more than the required minimum (50%). It is recommended the one-year deadline for faculty to comply with legal requirements.*

2. *The institution continues to have a very weak research and scientific potential in Tourism and Hospitality in particular, as shown in section 6. This fragility is also considered to be directly related to the small number of some tourist sectors, which should be more involved in research activities, guided research or experimental development. It is recommended the 3-year period for the faculty to demonstrate greater scientific production capacity, with concrete examples of scientific projects and / or publications in peer-reviewed international journals in fundamental SAs, especially in Hotel area.*

3. *The internationalization of the institution is also limited, since there is no evidence of teachers integrating international research networks into these SAs, either from the HEI, as well as in articulation at the level of the region and the country itself, and teacher mobility with promotion of interaction in networks in Tourism and with objective results in scientific production. Given the importance of internationalization in the fundamental SA of Hospitality, it is recommended a period of three years for the institution to extend considerably the number of bilateral agreements with other national and European institutions and to integrate thematic networks of Tourism education, such as examples of ATLAS or TEdQual (OMT).*

Thus, from the diagnosis, the following conditions are considered: within one year, the teaching staff must comply with the legal requirements; within 3 years, to develop research and expand internationalization in the SC.