

RELATÓRIO ANUAL DE AUTOAVALIAÇÃO DO CICLO DE ESTUDOS

DA

LICENCIATURA EM GESTÃO HOTELEIRA

Ano letivo 2019/2020

Índice

Introdução	3
1. Estudantes	4
1.1 Caraterização dos estudantes	4
1.1.1 Caraterização dos estudantes, por género e origem geográfica	4
1.1.2 Número de estudantes inscritos por ano curricular	4
1.1.3 Procura do ciclo de estudos	5
2. Resultados	5
2.1 Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes	5
2.2 Resultados académicos	8
2.2.1 Eficiência formativa	9
2.2.2 Sucesso escolar	9
2.2.4 Empregabilidade	11
2.3 Nível de Internacionalização	11
2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente	11
3. Análise SWOT do ciclo de estudos	13
4. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem	15
4.1 Resumo do desempenho do ano letivo	15
4.2 Resultados da aplicação do Turnitin	15
4.3 Ocorrência da Aplicação do Código de Conduta	17
4.4 Propostas de Melhoria dos Delgados de Turma	17
4.5 Grau de Concretização das atividades envolvendo estudantes	17
4.5.1 Atividades de E-Learning	17
4.5.2 Recurso à ABI/Inform	18
4.5.3 Implementação do InSchoolBusiness	18
4.5.4 Mentoring com Alumni	19
4.5.5 Estudos aplicados e estágios	20
4.6 Contributos dos Coordenadores de Área Científica	20
4.7 Análise de Estabilidade qualificação do Corpo Docente	21
4.8 Análise e grau de concretização da implementação das ações de melhoria propostas no relatório de 2018/2019	21
4.9 Ações de Melhoria, prioridades e indicadores de implementação	22

Introdução

O presente relatório visa sintetizar e apresentar a informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no ciclo de estudos da Licenciatura em Gestão Hoteleira, no ano letivo de 2019/2020, incluindo:

- Uma caracterização dos estudantes (por género e origem geográfica, inscritos por ano curricular e procura do ciclo de estudos);
- Os resultados agregados dos inquéritos de satisfação dos estudantes, os resultados académicos (eficiência formativa, sucesso escolar, abandono escolar e empregabilidade), assim como o nível de internacionalização do ciclo de estudos;
- Uma análise SWOT do ciclo de estudos;
- Uma síntese das situações relevantes de desempenho;
- Recomendações de ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação, incluindo a monitorização do cumprimento das propostas de melhoria e monitorização do seu cumprimento;
- A inclusão das informações recomendadas pela CAE e constantes nas condições definidas em 17 de março de 2020 pelo Conselho de Administração da A3ES, para a certificação do SIGQ do ISAG no âmbito do processo ASIGQ/19/000012.

1. Estudantes

1.1 Caracterização dos estudantes

1.1.1 Caracterização dos estudantes, por género e origem geográfica

Género	2019/2020	
	Número	%
Feminino	98	49,7%
Masculino	99	50,3%
Totais	197	100%

Distrito	%	Região	%
Braga	6,60%	Norte	87,3%
Bragança	0,51%		
Porto	77,16%		
Viana do castelo	1,02%		
Vila Real	2,03%		
Aveiro	10,66%	Centro	12,2%
Coimbra	1,02%		
Viseu	0,51%		
Lisboa	0,51%	AM Lisboa	0,5%

A análise dos quadros anteriores revela que a procura pelo ciclo de estudos por estudantes do sexo masculino (49,7%) foi muito semelhante á procura pelo sexo feminino (50,3%). A maioria dos estudantes é proveniente da região Norte (87,3%), em particular dos distritos do Porto, Braga, e residualmente de Bragança e Viana do Castelo. De realçar a existência de estudantes provenientes da Área Metropolitana de Lisboa.

1.1.2 Número de estudantes inscritos por ano curricular

Ano Curricular	2017/2018	2018/2019	2019/2020
1.º ano	85	50	46
2.º ano	52	83	66
3.º ano	98	85	85

No ano de 2019/2020 registou-se uma diminuição pouco significativa no número de estudantes inscritos e bastante menor relativamente ao ano de 2017/2018 (-45%). No entanto, foi clara a taxa de retenção desde 2017/2018, provando haver consistência no curso e uma fidelização do aluno ao formato e qualidade de ensino.

1.1.3 Procura do ciclo de estudos

<i>Caraterização dos estudantes</i>	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Nº de vagas	92	92	92
Nº de Candidatos	116	65	74
Nº de Colocados	106	60	69
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	76	50	46
Nota de candidatura do último colocado	104,8	128,4	104,8
Nota média de entrada	130,2	125,4	127,9

A nota média de entrada é relativamente estável tendo por base os últimos 3 anos observados (130,2 – 125,4 - 127,9) sendo, no entanto, a nota do último colocado ainda um pouco baixa (104.8) especialmente comparado com o ano anterior (128,4) em que a mesma era superior à da nota média de entrada (125,4).

2. Resultados

2.1 Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes

Nas dimensões da avaliação da UC e da avaliação do docente utilizou-se a escala de Likert de satisfação de cinco pontos (1 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito) e na avaliação do docente a escala de concordância (1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente). Os resultados dos inquéritos realizados aos estudantes, para cada semestre letivo de 2019/20, foram resumidamente os seguintes, por unidade curricular:

1º Ano - 1º Semestre				
Nome da Unidade Curricular	Docentes	Auto-avaliação do aluno em relação à UC	Avaliação da UC	Avaliação do Docente
Economia Aplicada	Elvira Pacheco Vieira	4,18	3,83	3,63
Fundamentos de Gestão	João Nuno Morais Lopes	4,26	3,53	3,34
Informática de Gestão	Bruno Miguel Pacheco Vieira	4,22	3,89	3,97
Língua Inglesa I	Márcia Diana Fernandes Lemos	4,26	4,39	4,42
Princípios de Gestão Hoteleira	Catarina Duarte Fontoura Nadais	4,14	4,14	4,13
Língua Estrangeira I - Alemão	Isabella Alessandra Cortada Roberto	4,26	4,56	4,59
Língua Estrangeira I - Espanhol	Alegría Royo Beltrán	4,23	4,04	3,87

1º Ano - 2º Semestre				
Nome da Unidade Curricular	Docentes	Auto-avaliação do aluno em relação à UC	Avaliação da UC	Avaliação do Docente
Enogastronomia	Pedro Manuel Pires de Lima Guerreiro	4,32	4,17	3,91
Informática Aplicada à Hotelaria	Bruno Miguel Pacheco Vieira	4,18	3,94	4,24
Língua Francesa I	Marie Manuelle Costa da Silva	4,28	4,32	4,28
Língua Inglesa II	Márcia Diana Fernandes Lemos	4,30	4,28	4,02
Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	Ana Sofia Pinheiro Pinto Borges	4,24	3,55	3,55
Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	José Filipe de Sousa Pereira	4,22	4,08	4,08
Língua Estrangeira II - Alemão	Isabella Alessandra Cortada Roberto	4,33	4,53	4,63
Língua Estrangeira II - Espanhol	Alegría Royo Beltrán	4,33	4,19	4,25

2º Ano - 1º Semestre				
Nome da Unidade Curricular	Docentes	Auto-avaliação do aluno em relação à UC	Avaliação da UC	Avaliação do Docente
Contabilidade Financeira	Sandra Marie Evelyn Christiane Derom	3,81	3,33	2,83
Gestão de Recursos Humanos	Rui Nuno Figueiredo Correia	3,79	3,57	3,12
Gestão e Controlo F&B	José Henrique Pimenta Varela Gomes	4,13	4,07	3,75
Língua Francesa II	Marie Manuelle Costa da Silva	4,38	4,59	4,27

Língua Inglesa III	Márcia Diana Fernandes Lemos	4,23	4,61	4,71
Língua Estrangeira III - Alemão	Isabella Alessandra Cortada Roberto	4,33	4,33	4,38
Língua Estrangeira III - Espanhol	Alegría Royo Beltrán	4,18	4,11	3,84

2º Ano - 2º Semestre				
Nome da Unidade Curricular	Docentes	Auto-avaliação do aluno em relação à UC	Avaliação da UC	Avaliação do Docente
Análise Financeira e de Projetos	Ana Sofia Pinheiro Pinto Borges	4,35	4,16	4,24
Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	Sandra Marie Evelyn Christiane Derom	4,40	4,22	3,80
Gestão de Equipamentos em Hotelaria	José Henrique Pimenta Varela Gomes	4,41	3,93	4,19
Língua Francesa III	Marie Manuelle Costa da Silva	4,35	4,32	4,03
Língua Inglesa IV	Márcia Diana Fernandes Lemos	4,36	4,62	4,65
Língua Estrangeira IV - Alemão	Isabella Alessandra Cortada Roberto	5,00	4,25	4,14
Língua Estrangeira IV - Espanhol	Alegría Royo Beltrán	4,29	4,62	4,32

3º Ano - 1º Semestre				
Nome da Unidade Curricular	Docentes	Auto-avaliação do aluno em relação à UC	Avaliação da UC	Avaliação do Docente
Animação e Gestão de Eventos	Catarina Duarte Fontoura Nadais	4,13	3,37	4,19
Direito e Legislação do Turismo	António Maria Antas Teles	4,24	4,37	4,11
Empreendedorismo e Inovação	João Nuno Morais Lopes	4,09	3,30	3,67
Gestão de Alojamentos	Mónica Pereira de Oliveira	4,37	4,58	4,64
Gestão de E-Turismo	Catarina Duarte Fontoura Nadais	4,21	3,50	4,22
Marketing Turístico e Digital	Bruno Miguel Barbosa de Sousa	4,00	3,88	3,63
Revenue Management em Hotelaria	Pedro Manuel Pires de Lima Guerreiro	4,23	4,43	4,39

3º Ano - 2º Semestre				
Nome da Unidade Curricular	Docentes	Auto-avaliação do aluno em relação à UC	Avaliação da UC	Avaliação do Docente
Economia Digital e Negócios Internacionais	Elvira Pacheco Vieira	4,26	4,19	4,20

Gestão da Produção Hoteleira	José Henrique Pimenta Varela Gomes	4,27	3,86	3,95
------------------------------	---------------------------------------	------	------	------

Em termos agregados, por comparação com o ano letivo de 2018/2019, os resultados obtidos foram os seguintes:

<i>Descrição</i>	<i>Semestre</i>	<i>2018/2019</i>	<i>2019/2020</i>
Números de participação %	1º S	24%	31%
	2º S	22%	30%
Índice Médio de satisfação – Autoavaliação do estudante	1º S	4,17	4,16
	2º S	4,13	4,27
Índice Médio de satisfação – Docentes	1º S	4,17	3,96
	2º S	3,95	4,08
Índice Médio de satisfação – Unidades curriculares	1º S	4,19	3,92
	2º S	4,04	4,12

Denota-se um aumento ligeiro do índice de respostas em algumas unidades curriculares do ano de 2018/2019 para 2019/2020. Isto demonstra mais envolvimento dos alunos em participar no processo de qualidade da instituição.

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

- Índice Médio de satisfação – Docentes – de um ano para o outro denota-se uma ligeira diminuição de resultados, sobretudo no 1º semestre. Neste mesmo item é de realçar que no ano de 2019/2020 existe uma melhoria de satisfação relativamente entre o 1º semestre e o 2º semestre, diretamente inverso ao ano anterior.
- Índice Médio de satisfação: unidades curriculares – Verifica-se uma diminuição pouco significativa no 1º semestre do índice de satisfação, sendo que no 2º semestre o mesmo aumenta.
- Índice Médio de satisfação – estudantes – existe uma diminuição residual do índice de satisfação no 1º semestre, de salientar no entanto, o aumento da satisfação no 2º semestre.

2.2 Resultados académicos

2.2.1 Eficiência formativa

<i>Curso</i>	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>	<i>2019/2020</i>
Nº de diplomados	48	66	63
Nº de diplomados em N anos	36	50	44
Nº de diplomados em N+1 anos	9	14	15
Nº de diplomados em N+2 anos	2	1	2
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	1	1	2

No que diz respeito à eficiência formativa, existiu uma ligeira diminuição no número de diplomados assim como em N anos.

2.2.2 Sucesso escolar

<i>Nome da unidade curricular</i>	<i>2019/2020</i>			
	<i>Nº de estudantes avaliados</i>	<i>Taxa de aprovação %</i>	<i>Nota final Média</i>	<i>Desvios-padrão</i>
Economia Aplicada	51	84.31	12.53	2.03
Fundamentos de Gestão	50	100	13.16	1.87
Informática de Gestão	53	90.57	12.75	2.19
Língua Inglesa I	43	93.02	15.15	2.46
Princípios de Gestão Hoteleira	67	92.54	13.18	2.51
Língua Estrangeira I - Alemão	15	100	15.67	1.99
Língua Estrangeira I - Espanhol	34	97.06	13.64	2.07
Enogastronomia	69	97.10	14.53	1.9
Informática Aplicada à Hotelaria	62	88.71	15.63	2.81
Língua Francesa I	52	84.62	14.88	2.24
Língua Inglesa II	55	100	15.82	2.33
Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	65	93.85	14.65	2.17
Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	53	84.91	12.85	1.72
Língua Estrangeira II - Alemão	15	100	17.67	0.9
Língua Estrangeira II - Espanhol	53	81.13	14.84	2.61
Contabilidade Financeira	59	88.14	14.08	2.64
Gestão de Recursos Humanos	57	85.96	11.75	1.84
Gestão e Controlo F&B	51	80.39	14.09	2.9
Língua Francesa II	56	94.64	14.93	2.5
Língua Inglesa III	63	100	15.38	2.61
Língua Estrangeira III - Alemão	5	100	15.4	2.51

Língua Estrangeira III - Espanhol	54	98.15	13.42	2.63
Análise Financeira e de Projetos	66	100	14.44	1.95
Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	62	98.39	15.73	2.26
Gestão de Equipamentos em Hotelaria	60	100	16.16	1.54
Língua Francesa III	61	100	14.85	2.2
Língua Inglesa IV	52	100	15.82	2.14
Língua Estrangeira IV - Alemão	5	100	17.83	1.47
Língua Estrangeira IV - Espanhol	49	100	15.65	2.51
Estágio I	7	71.43	17.31	1.35
Trabalho de Projeto I	17	100	14.12	2.57
Animação e Gestão de Eventos	72	98.61	13.38	2.48
Direito e Legislação do Turismo	60	98.33	13.44	2.72
Empreendedorismo e Inovação	82	100	13.72	1.83
Gestão de Alojamentos	67	97.01	15.31	2.36
Gestão de E-Turismo	72	98.61	14.41	2.38
Marketing Turístico e Digital	60	100	14.3	2.37
Revenue Management em Hotelaria	63	98.41	15.03	1.9
Economia Digital e Negócios Internacionais	72	100	14.19	1.67
Gestão da Produção Hoteleira	65	100	16.68	2.04
Estágio II	2	100	17	1,41
Trabalho de Projeto II	60	98.33	15.32	2.74

Através da análise da tabela anterior, verifica-se que as classificações mais elevadas são sobretudo nas línguas estrangeiras com classificações superiores a 14,84 valores de média, à exclusão do Espanhol. Por outro lado, verifica-se que as notas médias das unidades curriculares mais ligadas às áreas de Gestão, Contabilidade e Informática posicionam-se na sua maioria entre 11,75 e 14,08 valores.

Por outro lado, é nas unidades curriculares de línguas estrangeiras que encontramos taxas de aprovação mais elevadas (100%), sendo que a tendência da taxa de aprovação das áreas de Gestão, Contabilidade e Informática se concentrarem entre as mais baixas – entre 90,57 e 84,31%, o que se revela um excelente resultado. As unidades curriculares das áreas técnicas de hotelaria, têm nota final média entre 15 e 17 valores.

Poder-se-á concluir que, embora o curso tenha uma média equilibrada e uma taxa de aprovação superior a 71,43%, existe algum espaço à inclusão de um apoio reforçado de matérias que possam sustentar uma melhoria de resultados em unidades curriculares ligadas à matemática. Há que referir, no entanto, que grande parte dos alunos inscritos neste curso são provenientes de áreas de Humanidades.

2.2.3 Abandono escolar

<i>Ano curricular</i>	<i>2017/2018</i>	<i>2018/2019</i>	<i>2019/2020</i>
1º	8	7	4
2º	2	3	0
3º	3	2	1
Totais	13	12	5

Em relação ao abandono escolar, o quadro anterior demonstra que ao longo dos últimos 3 anos existiu uma redução de abandono no 1º, 2º e 3º anos, comprovando que existe uma tendência para a diminuição deste número, e que tem uma expressão reduzida face ao número de alunos.

2.2.4 Empregabilidade

De acordo com os dados disponíveis no IEPF verifica-se que uma taxa de empregabilidade de 97,4% dos alunos com a Licenciatura em Gestão Hoteleira.

2.3 Nível de Internacionalização

2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente

<i>Descrição</i>	<i>2019/2020</i>
Percentagem de estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (Não incluindo estudantes Erasmus <i>in</i>)	4/197 = 2%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (<i>in</i>)	10/108 = 9,3%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (<i>out</i>) (Erasmus e outros)	7/197 = 3,6%
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade (<i>in</i>)	5/14,13 = 35,4%
Percentagem de docentes em mobilidade na área científica do ciclo de estudos (<i>ou</i>) (Erasmus e outros programas)	5/14,13 = 35,4%
Percentagem de pessoal não docente em programas de mobilidade internacionais (Erasmus staff e outros programas)	9/25 = 36%

A internacionalização do ISAG no ano letivo de 2019/2020, exprimiu-se pela mobilidade de estudantes IN e OUT (para mobilidades de estudos e estágios), pela mobilidade pessoa docente e não-docente IN e OUT, pelo ingresso de estudantes internacionais em regime full-time, pela participação em diversos projetos internacionais, pela inclusão em rankings internacionais, pela adesão a plataformas internacionais, pelo estabelecimento de protocolos de cooperação com várias

IES de renome e empresas internacionais, assim como pela realização de várias atividades de caráter internacional, a título de exemplo:

- Estabelecimento de 161 protocolos com IES (101 com IES europeias e 60 com IES fora do espaço europeu) e de 130 protocolos com empresas internacionais;
- Aprovação de 5 projetos ao abrigo do programa Erasmus+, dentro da Ação-Chave 1 (KA103 e KA107) e Ação-Chave 2 (KA203 e KA204);
- Candidatura e aprovação da nova Erasmus Charter for Higher Education 2021-2027;
- Participação em feiras e ações de ativação da marca a nível internacional, tais como: feira internacional de turismo em Milão, Study in Europe em Tunis, ação de promoção em conjunto com EduPortugal no Brasil e realização de um acordo para a realização da conferência internacional do EMBS (European Master in Business Science) em Março de 2021; Participação no Tourism World Forum na Escola Superior de Hotelaria e Turismo;
- Realização de atividades de integração dos estudantes internacionais, tais como: Welcome Days, cafés língua, disseminação e coordenação do programa Buddy, Lanche de Natal, curso de português para estrangeiros e seminários;
- Implementação e gestão da Plataforma Erasmus Without Papers;
- Participação no Encontro Anual da Rede Externa da AICEP; Participação nas Jornadas Estudar e Investigar em Portugal promovida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
- Participação na reunião do grupo de trabalho da rede IEHEP (INTERNATIONAL EXPERTS FOR HIGHER EDUCATION IN PORTUGAL); Participação no evento de networking "Connections" promovido pela Cosvitec na Roménia;
- Inclusão do ISAG nas várias plataformas/redes internacionais, tais como: Study & Research in Portugal; Study & Research in Porto; Keystone Platform; European Network of Innovation for Inclusion; European Cluster Collaboration Platform; EPAL; Platform Horizon 2020 Turkey; Platform SALTO Youth; Finding Partners Database; Youth Networks; Eurodesk e EUPHE;
- Adesão e inclusão do ISAG no U-Multirank; O ISAG ocupa a posição nº54 no ranking nacional da Webometrics 2019 e a posição nº57 no ranking nacional UniRank 2019;
- Realização do Debate "Europa pós-Covid-19", no âmbito das celebrações do dia da Europa, que contou com a presença e contributo dos seguintes Eurodeputados: Isabel Carvalhais, Nuno Melo, Marisa Matias, Maria Manuel Marques, Margarida Marques e Isabel Santos;
- Colaboração com a Xunta de Galizia no Programa PIALE - Programa Integral de Aprendizagem de Línguas Estrangeiras;

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

3. Análise SWOT do ciclo de estudos

Pontos fortes

- Equipa docente própria, qualificada, comprometida e motivada, aliando perfis de docentes com elevada qualificação académica e docentes com forte experiência profissional.
- Capacidade de adaptação do corpo docente e da instituição na criação de recursos tecnológicos adequados de acompanhamento das aulas que possibilitam uma interação positiva;
- Capacidade de credibilização pedagógica de conteúdos;
- Reatividade positiva por parte do corpo discente;
- Metodologias de ensino e técnicas didáticas adaptadas aos objetivos da área de estudos específica da Gestão Hoteleira.
- Prática de um ensino de natureza profissionalizante, com fortes ligações a Hotéis e empresas de Turismo, permitindo a atualização constante de tendências e oportunidades de partilha.
- Acompanhamento personalizado aos alunos desde a sua chegada até ao final do curso.
- Reduzida taxa de abandono escolar.
- Acesso privilegiado dos estudantes a ofertas de emprego através do portal de emprego Job Market by ISAG, das ligações dos docentes com o mercado profissional e do Career Office do ISAG para encontrar ofertas de emprego de empresas relacionadas com as áreas de estudo do ciclo.
- Adoção de metodologias de trabalho interdisciplinares e simulações em contexto empresarial.
- Grande oferta de Universidades parceiras do ISAG para a mobilidade internacional dos estudantes do ISAG, assim como a existência de acordos e parcerias com instituições de ensino congéneres prestigiadas, nacionais e estrangeiras.
- Valorização e reconhecimento, por parte da instituição, da carreira do pessoal docente (apoio institucional à realização de investigação aplicada)
- Forte relacionamento com o tecido empresarial, associações empresariais e profissionais, e setor público.
- Aposta no sistema integrado de garantia de qualidade acreditado pela A3ES
- Boa acessibilidade, localização, qualidade das instalações e equipamentos técnico-pedagógicos modernos (quadros interativos em cada sala de aula, plataforma e-learning, entre outros).
- Reconhecimento da marca ISAG pela comunidade empresarial como marca de prestígio do ensino politécnico.

- Competências dos recém-licenciados do ISAG reconhecida pela comunidade empresarial da região, e constante presença de profissionais antigos alunos na disponibilização de experiências e conhecimentos adquiridos em formato de seminários.
- Participação ativa dos docentes e estudantes nas tomadas de decisão sobre o processo de ensino/aprendizagem e melhoria da qualidade do curso, através das reuniões com delegados de turma e a abertura a sugestões e críticas construtivas.
- Bom ambiente social e de trabalho entre pessoal docente, não docente e estudantes.

Pontos fracos

- Dificuldade em atrair, predominantemente, os melhores alunos (com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores)
- Núcleo de apoio a projetos de empreendedorismo na área de Gestão Hoteleira para alunos e antigos alunos ainda com pouca expressão e procura insuficiente, tendo um peso baixo considerando o número de alunos e diplomados do curso.
- Espaço físico para unidades curriculares práticas ligadas à Gestão de Alimentação e Bebidas relativamente reduzido, implicando um menor impacto de unidades curriculares de aplicação prática ao ciclo de estudos dentro da instituição.

Oportunidades

- Aprendizagem acrescida da utilização dos recursos informáticos no âmbito escolar;
- Crescente adesão ao programa Erasmus+ por parte do corpo discente, que contribui para aumentar a mobilidade de estudantes, contribuindo para um conhecimento mais amplo da realidade hoteleira noutros países.
- Tendência generalizada do mercado de emprego para o reconhecimento da importância das competências e saberes proporcionados por este ciclo de estudos.
- Crescente interesse por parte das empresas de Turismo e Hotelaria nos conteúdos da Licenciatura em Gestão Hoteleira.
- Aumento do número de parcerias com outras instituições de ensino superior, nacionais e internacionais.
- Crescente procura por parte de alunos de Cursos Técnicos Superiores Profissionais no sentido de completar a sua formação com uma Licenciatura na área de Hotelaria.
- Crescente procura da formação em regime de *e-Learning* e *b-Learning*.
- Políticas públicas de promoção e apoio à realização de parcerias entre instituições do ensino superior (nacionais e estrangeiras).

Ameaças

- Crise económica e consequente encerramento de unidades hoteleiras devido à situação de pandemia a nível mundial.
- Oportunidades de trabalho no estrangeiro, diminuindo a retenção de talentos dentro do país.
- Concorrência acrescida na área do ciclo de estudos, pública e privada, politécnica e universitária.

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

4.1 Resumo do desempenho do ano letivo

Resumidamente, são de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho obtido no ano letivo de 2019/2020:

- As programações e os objetivos definidos nas FUC foram, na generalidade, globalmente cumpridos;
- Os docentes fizeram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho, não existindo aspetos negativos relevantes a destacar;
- Os estudantes revelaram um enorme interesse e satisfação pela frequência do ciclo de estudos.
- Foram realizados 4 seminários nas áreas de Gestão de Equipamentos Hoteleiros, Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar, Enogastronomia e Economia Digital e Negócios Internacionais.
- Foram realizadas 2 visitas de estudo para a unidade curricular de Gestão de Equipamentos Hoteleiros.

4.2 Resultados da aplicação do Turnitin

Os docentes procederam à inclusão nas FUC e PIA a exigência da submissão de todos os trabalhos académicos na base de dados Turnitin, disponível na plataforma E-Learning do ISAG, tendo sido aceitável uma taxa de similaridade até 30%.

Com base no relatório do Turnitin de 2019/2020, o número de submissões e de relatórios de similaridade gerados por tal base de dados, relativos aos trabalhos submetidos por unidade curricular, foram os seguintes:

Unidade Curricular	Nº de submissões	Nº relatórios de similaridade 0 a 24%
Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	75	145
Contabilidade Financeira	50	86
Direito e Legislação do Turismo	27	64
Economia Digital e Negócios Internacionais	74	146
Estágio I	5	5
Gestão de Aprovisionamento Hoteleiro	2	3
Gestão da Produção Hoteleira	68	160
Gestão de Equipamentos em Hotelaria	56	107
Gestão de Recursos Humanos	53	106
Informática Aplicada à Hotelaria	67	184
Informática de Gestão	67	184
Língua Estrangeira I - Espanhol	0	0
Língua Estrangeira II - Espanhol	25	25
Língua Estrangeira III - Espanhol	33	121
Língua Estrangeira IV - Espanhol	33	63
Língua Inglesa II	24	40
Língua Inglesa III	16	32
Língua Inglesa IV	29	29
Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	22	22
Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	24	39
Trabalho de Projeto I	15	20
Trabalho de Projeto II	72	141
Total Geral	837	1722

Tendo em conta os trabalhos submetidos no Turnitin, verificou-se que 62.37% das submissões tinham uma taxa de similaridade abaixo dos 25% e 12,60 abaixo dos 50%, sendo que a taxa máxima admitida é de 30%, onde se encontram a maior parte destes últimos. Os restantes 25.03% das submissões não foram consideradas para avaliação, o que encoraja os alunos a criarem trabalhos originais e a tratarem adequadamente a informação contida nos seus trabalhos.

Não existe um padrão vincado de unidades curriculares específicas onde a tentativa de submissão com similaridades ocorra mais frequentemente.

Importa também referir que em alguns casos, as taxas de similaridades elevadas são reflexo de trabalhos realizados em conjunto entre várias unidades curriculares assim como trabalhos com bastantes referências bibliográficas. Os docentes ao estarem cientes destas possibilidades, têm sempre o cuidado de analisar manualmente na plataforma qual é a proveniência da informação assim como a confirmação ou não, do plágio.

4.3 Ocorrência da Aplicação do Código de Conduta

Foi aplicada sanção disciplinar a uma estudante da Licenciatura em Gestão Hoteleira em contexto de sala de aula, depois de ouvido o Conselho Disciplinar do ISAG.

4.4 Propostas de Melhoria dos Delegados de Turma

As reuniões com os Delegados de turma focaram temas que são divididos em 2 cenários:

- a) Período de aulas presenciais
 - Sugestões de melhoria para o funcionamento de algumas unidades Curriculares, sendo elas Fundamentos de Gestão e Economia
 - Críticas construtivas aos conteúdos de 3 unidades curriculares no sentido de estarem mais ligadas à área de gestão.
 - Um atraso na entrega das notas no período pós-teste.

- b) Período de aulas online
 - O funcionamento das aulas online, com questões iniciais de uma sobrecarga do sistema informático e consequentes impedimentos de acompanhamento de aulas.
 - Críticas ao tamanho dos testes em formato digital.
 - Pedido de intervenção no que respeita à substituição de Estágios por Projetos, no sentido de viabilizar estágios.
 - Pedido de estabelecer no 3º ano um período de estágio maior, conjugando o estágio do 2º ano.

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

A acrescentar que os alunos referiram o contentamento pela disponibilidade dos Docentes no apoio ao estudo autónomo.

4.5 Grau de Concretização das atividades envolvendo estudantes

4.5.1 Atividades de E-Learning

Existe uma utilização predominante dos momentos de avaliação que incorporam o número de atividades feitas com recurso ao E-Learning, o que dado o panorama pandémico seria expectável.

Pelas informações constantes no relatório de implementação das atividades de E-Learning em 2019/2020, liderado pelo Professor Bruno Vieira, o projeto ISAG *e-learning platform* demonstrou ser basilar para o ensino online, pela introdução de novos recursos inovadores e com um desempenho exemplar no mercado. Desta forma, salientam-se:

- a) Criação de salas de aula virtuais para o ensino à simultaneamente presenciais e online;
- b) Inserção da aplicação do sistema de Videoconferência WizIQ;
- c) Criação de mecanismos de apoio aos docentes (formação e-docentes) e estudantes para o funcionamento das aulas a partir de março de 2020;
- d) Apoio constante a docentes e alunos promovendo uma maior utilização dos recursos informáticos.

Desta forma, constata-se a um claro aumento de utilização deste formato de interação com os alunos, um ponto muito positivo. O incentivo aos e dos docentes para a criação de momentos de ensino com recurso a várias aplicações que anteriormente se aplicavam sobretudo em unidades curriculares mais ligadas à informática e à área digital, provou ter um resultado muito positivo. Este resultado terá efeitos ainda mais positivos, dadas as vantagens encontradas neste formato que mesmo em situação de aulas presenciais permitirá uma diversificação dos métodos pedagógicos que contribuirão para uma maior motivação dos alunos e um sucesso crescente da qualidade de ensino.

Desta forma, constata-se que, no que respeita ao cumprimento das atividades previstas no âmbito das diferentes Unidades Curriculares da Licenciatura em Gestão Hoteleira, verifica-se uma percentagem superior a 530% face ao que estava projetado.

Foram realizadas 223 atividades com participação efetiva dos alunos, quando estavam previstas apenas 44. Trata-se um crescimento exponencial face ao ano anterior onde se atingiu apenas 86% de taxa de cumprimento.

4.5.2 Recurso à ABI/Inform

No que respeita ao recurso à base de dados ABI/Inform, em todas as unidades curriculares da Licenciatura em Gestão Hoteleira foi exigido o recurso sistemático à mesma, tendo em vista a realização das várias atividades de avaliação e investigação previstas nas programações indicativas das aulas das unidades curriculares.

4.5.3 Implementação do InSchoolBusiness

Foi dada continuidade à implementação do modelo de ensino/aprendizagem InSchoolBusiness, envolvendo a implementação, em cada unidade curricular, de atividades de natureza estrutural e

estratégica (Fundamentals), tática e pensamento (Booster), e de ação e concretização (Pitcher), incluindo ainda:

- Realização de seminários, workshops e aulas abertas nas instalações e no exterior, contribuindo para a aproximação entre o ISAG, o ciclo e o tecido empresarial, e estimulando o espírito empreendedor dos alunos;
- Organização anual do Career Day: feira de emprego com seminários, workshops e sessões de recrutamento;
- Organização por parte do NIDISAG de conferências e workshops internacionais.
- Apresentação de artigos, por docente e estudantes, em eventos científicos nacionais e internacionais;
- Promoção de atividades culturais, abertas à comunidade académica e ao público, tais como feiras e lançamentos de livros e exposição de fotografias;
- apoio e incentivo dos grupos académicos (tuna masculina e feminina), assim como ao Festival de Tunas;

4.5.4 Mentoring com Alumni

A aproximação dos estudantes com os Alumni é uma mais-valia para o desenvolvimento pessoal, académico e profissional dos futuros profissionais. A complexidade do mercado de trabalho e variedade dos percursos, torna emergente a existência de programas de *mentoring* capazes de potenciar o desenvolvimento dos estudantes favorecendo um melhor enquadramento e desenvolvimento destes no mercado de trabalho.

Neste sentido, o ISAG-European Business School prima pelo envolvimento e participação dos antigos estudantes, permitindo a criação de bases para a construção de percursos profissionais de sucesso.

A formalização da Rede Alumni tem vindo não só a crescer como a estender-se pelas várias atividades desenvolvidas em contexto académico, a participação ativa em programas de *mentoring*, formação em contexto de sala de aula, webinars e parcerias em contexto de trabalho.

Os programas de *mentoring* visam contribuir para o processo de aprendizagem de competências e conhecimentos por parte dos atuais estudantes. No ano letivo 2019/2020 6 Alumnis participaram em formação em contexto de sala de aula, webinars e sessões de *mentoring*.

Anualmente contamos com o apoio dos Alumnis na UC Estágio através da integração dos estudantes em entidades de estágios na modalidade curricular e extracurricular. Em 2019/2020 registaram-se 11 entidades de estágio que resultam da parceria com antigos estudantes. A criação de parceiras com entidades onde estão inseridos Alumni permite a continuação do programa de *mentoring* em contexto real de trabalho. Os Alumni, enquanto Mentores, colaboram na formação de futuros profissionais e partilham experiências e potenciam a progressão profissional e pessoal *do* estudante.

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

4.5.5 Estudos aplicados e estágios

Ano	Nº total de Inscritos	Nº de Inscritos em Estágio	Colocados em Estágio	Trabalhos de Projeto	Estágios I e II 2020/2021*	Desistentes
2º ano	50	7	7	20	22	1
3º ano	66	2	2	63	0	1

*Alunos que adiaram o estágio I para fazer juntamente com o estágio II em 2020/21.

Na licenciatura em Gestão Hoteleira do 2ºano, de 50 estudantes inscritos, 7 realizaram Estágio, 20 efetuaram Trabalhos de Projeto, 1 desistiu, e 22 estudantes optaram pela opção de, no próximo ano letivo de 2020/2021, realizarem juntamente os Estágio I e Estágio II.

Na licenciatura em Gestão Hoteleira do 3ºano, dos 66 estudantes inscritos, 2 realizaram Estágio, 63 efetuaram Trabalho de Projeto e 1 desistiu.

4.6 Contributos dos Coordenadores de Área Científica

O ciclo de estudos integra diversas áreas científicas com pesos equilibrados tendo em conta a natureza abrangente da área de Gestão Hoteleira.

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

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

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

Houve uma contribuição generalizada ao Coordenador de Curso com propostas, visando a adequação dos objetivos pedagógicos das unidades curriculares, metodologias de ensino e

aprendizagem a adotar, atenta a especificidade das unidades curriculares, adequação dos critérios de avaliação de competências, assegurar o detalhe dos conteúdos programáticos das unidades curriculares, analisar a adequação da bibliografia recomendada, assim como a adequação dos meios necessários ao bom funcionamento das unidades curriculares;

Os respetivos Coordenadores de Área Científica contribuíram para coorganizar, com o Conselho Técnico-Científico e docentes das unidades curriculares, as atividades no âmbito da área científica e pertinentes para o alcance dos objetivos de curso, mais concretamente:

- Realização de seminários temáticos no âmbito da área, com a participação de profissionais, docentes e estudantes; visitas a instituições e empresas de referência, workshops interculturais e interdisciplinares; participação em eventos relevantes, no âmbito nacional ou internacional; reunião com os docentes da respetiva área científica, visando definir metodologias e critérios de atuação pedagógica, analisar problemas ou ocorrências, assim como assegurar a interdisciplinaridade e a sequência harmoniosa dos conteúdos programáticos.
- Finalmente, verificação do cumprimento dos conteúdos programáticos das várias unidades curriculares da área científica.

4.7 Análise de Estabilidade qualificação do Corpo Docente

No que respeita á estabilidade do corpo docente e relativamente ao ano letivo anterior, a maioria do corpo docente manteve-se. No ano letivo de 2019/2020, a equipa docente foi reforçada com docentes habilitados com o grau de doutor ou título de especialista nas áreas científicas do curso (gestão, ciências empresariais, línguas modernas e hotelaria) tendo em vista o cumprimento dos rácios legalmente exigidos.

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

4.8 Análise e grau de concretização da implementação das ações de melhoria propostas no relatório de 2018/2019

De seguida, evidencia-se de que forma foram integralmente cumpridas todas as ações de melhoria constantes no relatório anual do ciclo de estudos do ano letivo anterior:

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

- No presente ano letivo, o ISAG continuou a proporcionar aos estudantes que ingressassem com média igual ou superior a 16 valores, a atribuição da Bolsa de mérito Consuelo Vieira da Costa,

consistindo numa redução de 50% no valor da propina base. Esta iniciativa deverá manter-se para os próximos anos letivos.

- O ISAG realizou ações de promoção associadas a eventos promovidos pela instituição em parceria com instituições protocoladas em eventos diversos, e fez visitas a várias escolas no sentido de captar mais alunos informando da possibilidade de candidatura com acesso a uma bolsa de estudos;

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

Para as unidades curriculares de Língua Inglesa I e III foi reportada a existência de disparidades entre alunos no que concerne ao nível de conhecimento do idioma.

Igualmente, numa perspetiva de melhoria contínua, foram reforçadas as seguintes práticas de natureza científico-pedagógica:

- 1) Convite a empresários, executivos e outros profissionais experientes para apresentarem testemunhos sobre as temáticas de atualidade relevantes abordadas nas unidades curriculares;
- 2) Realização de seminários temáticos, workshops, palestras, visitas de estudo a empresas e feiras nacionais e internacionais, no âmbito das unidades curriculares;
- 3) Participação de estudantes em estudos de públicos aplicados, à semelhança do que tem ocorrido em Serralves, Primavera NOS, Essência do Vinho, entre outros, de modo a estimular o interesse pela investigação aplicada.

<i>Data realização</i>	<i>de</i>	<i>Atividades desenvolvidas</i>
30/04/2020		Seminário: “Da vinha ao prato”
23/06/2020		Seminário: segurança alimentar e restauração
27/03/2020		Visita de estudo ao Porto Palácio Hotel

Dada a situação de confinamento decorrente da situação de pandemia, foram canceladas algumas atividades.

4.9 Ações de Melhoria, prioridades e indicadores de implementação

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

1.º Ponto fraco:

Dificuldade em atrair, predominantemente, os melhores alunos (com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores)

Indicador de implementação:

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

2.º Ponto fraco:

Espaço físico para unidades curriculares práticas ligadas à Gestão de Alimentação e Bebidas reduzido, implicando um menor impacto de unidades curriculares de aplicação prática ao ciclo de estudos dentro da instituição.

Indicador de implementação:

Adequação do espaço físico a um “Laboratório” com equipamentos adequados atualizados para a função letiva, e com uma componente participativa dos alunos em atividades-base do ensino da Gestão Hoteleira, num formato de transparência e aberto à comunidade ISAG.

3.º Ponto fraco:

Núcleo de apoio a projetos de empreendedorismo na área de Gestão Hoteleira para alunos e antigos alunos ainda com pouca expressão e procura insuficiente, tendo um peso baixo considerando o número de alunos e diplomados do curso.

Indicador de implementação:

Reestruturação da comunicação do grupo de apoio a projetos de empreendedorismo na área da Gestão Hoteleira, envolvendo Docentes, Alunos e investigadores do ISAG na sua promoção no âmbito dos projetos das unidades curriculares, no intuito de tornar o ISAG numa referência de “Know-how” dos seus alunos e antigos alunos, e poder contribuir para a investigação na área da Gestão Hoteleira.

30 de outubro de 2020

O Coordenador de Curso

Kevin Hemsworth