



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DO CICLO DE ESTUDOS

Licenciatura em Gestão Hoteleira

Ano Letivo 2021/22

Índice

1. Introdução	3
2. Estudantes	4
2.1. Caracterização dos estudantes	4
2.1.1. Caracterização dos estudantes, por género e origem geográfica.....	4
2.1.2. Número de estudantes inscritos por ano curricular	4
2.1.3. Procura do ciclo de estudos	4
3. Resultados	5
3.1. Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes	5
3.2. Resultados académicos.....	5
3.2.1. Eficiência formativa.....	5
3.2.2. Sucesso escolar.....	6
3.2.3. Resultados da aplicação Turnitin	8
3.2.4. Ocorrências da aplicação do Código de Boa Conduta.....	8
3.2.5. Grau de concretização do alcance das metas das atividades relacionadas com o E-Learning, ABI/Inform, InSchoolBusiness, e Mentoring com Alumni (por UC e aluno), Escola-Hotel, estágios, estudos aplicados envolvendo estudantes	11
3.2.6. Conclusões das reuniões dos Coordenadores de Curso com os Delegados de Turma ..	13
3.2.7. Abandono Escolar.....	14
3.2.8. Empregabilidade	14
3.3. Nível de Internacionalização.....	14
3.3.1. Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente.....	14
3.4. Análise SWOT do ciclo de estudos.....	16
3.4.1. Pontos fortes	16
3.4.2. Pontos fracos	16
3.4.3. Oportunidades.....	16
3.4.4. Ameaças	17
4. Estabilidade do corpo docente	18
5. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem	18
5.1. Resumo do desempenho do ano letivo.....	18
5.2. Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação	19
5.2.1. Propostas de melhoria dos Delegados de Turma	19
5.2.2. Propostas de melhoria dos Coordenadores de Área Científica	19
5.2.3. Propostas de melhoria do Coordenador de Curso	20

1. Introdução

O presente relatório visa sintetizar e apresentar a informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no ciclo de estudos da Licenciatura em Gestão Hoteleira, no ano letivo de 2021/2022, incluindo:

- Uma caracterização dos estudantes (por género e origem geográfica, inscritos por ano curricular e procura do ciclo de estudos);
- Os resultados agregados dos inquéritos de satisfação dos estudantes, os resultados académicos (eficiência formativa, sucesso escolar, abandono escolar e empregabilidade), assim como o nível de internacionalização do ciclo de estudos;
- Uma análise SWOT do ciclo de estudos;
- Uma síntese das situações relevantes de desempenho;
- Recomendações de ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação, incluindo a monitorização do cumprimento das propostas de melhoria e monitorização do seu cumprimento;
- A inclusão das informações recomendadas pela CAE e constantes nas condições definidas em 17 de março de 2020 pelo Conselho de Administração da A3ES, para a certificação do SIGQ do ISAG no âmbito do processo ASIGQ/19/0000012.

2. Estudantes

2.1. Caracterização dos estudantes

2.1.1. Caracterização dos estudantes, por género e origem geográfica

Género	2021/22	
	Número	%
Feminino	76	46,0%
Masculino	90	54,0%

Distrito	2021/22	
	Número	%
Braga	7	4,2%
Porto	123	74,1%
Viana do Castelo	1	0,6%
Vila Real	5	3,0%
Aveiro	21	12,7%
Coimbra	3	1,8%
Guarda	1	0,6%
Viseu	1	0,6%
Lisboa	2	1,2%
Madeira	2	1,2%

2.1.2. Número de estudantes inscritos por ano curricular

Ano	2021/22	2020/21	2019/20	2018/19
1	42	72	46	50
2	51	53	66	83
3	73	72	85	85

2.1.3. Procura do ciclo de estudos

Perfil da Procura	2021/2022	2020/21	2019/20	2018/19
Nº de vagas	92	92	92	92
Nº de Candidatos	54	94	74	65
Nº de Colocados	45	91	69	60
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	41	71	46	50
Nota do último colocado	128	117	104,8	128,4
Nota média de entrada	145	135,65	127,9	125,4

3. Resultados

3.1. Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes

Nas dimensões da avaliação da UC e da avaliação do docente utilizou-se a escala de Likert de satisfação de cinco pontos (1 totalmente insatisfeito e 5 plenamente satisfeito) e na avaliação do docente a escala de concordância (1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente). Os resultados dos inquéritos realizados aos estudantes, para cada semestre letivo de 2021/22, foram resumidamente os seguintes, por unidade curricular:

Índice Médio de satisfação	Semestre	2021/22	2020/21	2019/20
Autoavaliação do estudante	1º S	4,06	4,12	4,16
	2º S	4,16	4,18	4,27
Docentes	1º S	4,04	3,95	3,92
	2º S	3,96	3,90	4,08
Unidades curriculares	1º S	4,15	4,05	3,96
	2º S	4,02	3,97	4,12

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

- Índice Médio de satisfação – Docentes – a cada ano para o outro denota-se um ligeiro aumento de resultados. É também constante que os resultados de satisfação sofram uma ligeira diminuição do 1º para o 2º semestre, mas sempre com resultados muito positivos.
- Índice Médio de satisfação: unidades curriculares – Verifica-se ao longo dos anos uma melhoria constante no 1º semestre, assim como uma consistência no 2º semestre.
- Índice Médio de satisfação – estudantes – existe uma diminuição residual do índice de satisfação nos 2 semestres.

3.2. Resultados académicos

3.2.1. Eficiência formativa

Resultados - Eficiência	2021/22	2020/21	2019/20	2018/19
Nº de diplomados	31	54	63	66

Anos Conclusão	2021/22	2020/21	2019/20	2018/19
Nº de diplomados em N anos	30	45	44	50
Nº de diplomados em N+1 anos	0	6	15	14
Nº de diplomados em N+2 anos	0	0	2	1
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	1	3	2	1

Houve um menor número de diplomados comparando com os anos anteriores. Neste pontos reflete-se diretamente o efeito da pandemia nos estudantes, a mudança de vocações e interrupções de estudos.

3.2.2. Sucesso escolar

1.º ANO – 1.º SEMESTRE				
Unidade curricular	N.º de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2104 - Economia Aplicada	37	97,3%	14,11	2,45
LGH2101 - Fundamentos de Gestão	36	88,89%	12,09	2,16
LGH2102 - Informática de Gestão	45	97,78%	12,36	2,16
LGH2107 - Língua Estrangeira I - Alemão	8	62,5%	13,4	2,97
LGH2106 - Língua Estrangeira I - Espanhol	34	100%	14,12	2,74
LGH2105 - Língua Inglesa I	36	88,89%	12,84	2,74
LGH2103 - Princípios de Gestão Hoteleira	49	85,71%	11,74	2,45

1º ANO - 2º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2109 - Enogastronomia	71	88,73%	11,86	2,16
LGH2111 - Informática Aplicada à Hotelaria	61	91,8%	15,82	3,2
LGH2115 - Língua Estrangeira II - Alemão	6	100%	12,67	2,39
LGH2114 - Língua Estrangeira II - Espanhol	34	85,29%	12,38	2,16
LGH2113 - Língua Francesa I	40	85%	13,88	2,67
LGH2112 - Língua Inglesa II	35	82,86%	13,55	2,74
LGH2108 - Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	45	91,11%	12,41	2,45
LGH2110 - Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	39	51,28%	11,2	1,58

2º ANO - 1º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2216 - Contabilidade Financeira	61	85,25%	12,08	2,82
LGH2217 - Gestão de Recursos Humanos	43	90,7%	13,03	3,07
LGH2218 - Gestão e Controlo F&B	57	78,95%	13,76	3,03
LGH2222 - Língua Estrangeira III - Alemão	7	85,71%	15,67	2,7
LGH2221 - Língua Estrangeira III - Espanhol	51	88,24%	14,42	3,03
LGH2220 - Língua Francesa II	54	88,89%	13,81	3,03
LGH2219 - Língua Inglesa III	54	94,44%	13,84	2,74

2º ANO - 2º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2224 - Análise Financeira e de Projetos	39	87,18%	13,62	3,2
LGH2223 - Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	44	93,18%	13,88	3,03

LGH2230 - Estágio I	49	87,76%	16,81	1,87
LGH2225 - Gestão de Equipamentos em Hotelaria	50	92%	12,43	2,74
LGH2229 - Língua Estrangeira IV - Alemão	6	100%	16,5	1,71
LGH2228 - Língua Estrangeira IV - Espanhol	46	89,13%	14,61	3,32
LGH2227 - Língua Francesa III	51	86,27%	13,91	3,03
LGH2226 - Língua Inglesa IV	52	94,23%	13,65	2,74
LGH2231 - Trabalho de Projeto I	11	72,73%	17	2,3

3º ANO - 1º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2332 - Animação e Gestão de Eventos	79	96,2%	14,83	2,93
LGH2334 - Direito e Legislação do Turismo	57	96,49%	12,02	2,16
LGH2338 - Empreendedorismo e Inovação	41	95,12%	12,74	2,16
LGH2335 - Gestão de Alojamentos	42	95,24%	13,83	3,03
LGH2337 - Gestão de E-Turismo	66	96,97%	13,94	3,03
LGH2336 - Marketing Turístico e Digital	44	54,55%	11,13	1,87
LGH2333 - Revenue Management em Hotelaria	49	91,84%	12,4	2,93

3º ANO - 2º SEMESTRE				
Unidade curricular	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
LGH2339 - Economia Digital e Negócios Internacionais	46	89,13%	12,02	2,16
LGH2341 - Estágio II	38	92,11%	16,69	2,45
LGH2340 - Gestão da Produção Hoteleira	74	94,59%	14,43	3,03
LGH2342 - Trabalho de Projeto II	11	81,82%	14,67	2,82

Analiso o quadro anterior, verifica-se que:

- A nota mais baixa de passagem foi de 11,13.
- Nas unidades curriculares da área técnica de hotelaria denotaram-se reduções de resultados dos estudantes, sendo que em parte estas reduções poderão ter sido o resultado da avaliação ter sido parcialmente online, além dos hábitos de estudo instalados pela situação pandémica. As médias das unidades curriculares das áreas técnicas oscilaram entre os 11,74 e 14,43 valores, o que é um bom resultado.
- Nas unidades curriculares da área de Gestão verificam-se reduções de médias entre o ano anterior e o presente ano, igualmente devido às aulas em parcialmente regime online nem sempre permitirem um acompanhamento tão eficaz no que concerne a aplicação de exercícios. As médias oscilaram entre os 12,02 e 13,62 valores, o que, embora com reduções, é um bom resultado.
- Nas unidades curriculares da área de línguas modernas, denotam-se oscilações ligeiras, devido sobretudo ao período de adaptação ao período de aulas em regime online. As médias oscilaram entre os 12,38 e 16,50 valores, o que é um excelente resultado.
- A unidade curricular de Estágio I teve uma média final de 16,53 valores, sendo que a média de classificação atribuída pelas empresas aos estudantes foi de 18,2 valores, sendo que os valores que

dizem respeito a conteúdos dos relatórios foi de 14,7, o que poderá ser identificado com um ponto a melhorar.

- A unidade curricular de Estágio II teve uma média final de 16,48 valores, sendo que a média de classificação atribuída pelas empresas aos estudantes foi de 18,5 valores, sendo que os valores que dizem respeito a conteúdos dos relatórios foi de 14,1, o que poderá também ser identificado com um ponto a melhorar.

3.2.3. Resultados da aplicação Turnitin

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

Em suma, a maioria dos trabalhos submetidos pelos estudantes cumpriram o limite da taxa de similaridade até 30%

Denota-se igualmente que em alguns casos, as capas e referências bibliográficas dos trabalhos também concorrem para estes valores de plágio.

A exigência da submissão de todos os trabalhos académicos na base de dados Turnitin contribuiu significativamente para um maior rigor académico dos mesmos e aumento da qualidade dos seus conteúdos, para além de ter evitado eventuais situações de fraude académica. Finalmente, é de salientar que todos os trabalhos submetidos pelos estudantes e que tenham apresentado uma taxa de similaridade superior a 30%, não foram aceites ou tiveram de ser reformulados, por forma a se eliminarem as similaridades identificadas.

3.2.4. Ocorrências da aplicação do Código de Boa Conduta

1º Ano - 1º Semestre

– LGH2104-Economia Aplicada

Nada a assinalar

– LGH2101-Fundamentos de Gestão

Nada a assinalar.

– LGH2102-Informática de Gestão

Relativamente à conduta académica, trata-se efetivamente de uma turma empenhada e verdadeiramente comprometida com a vida académica, facto que se refletiu nos resultados finais obtidos. Foram, na generalidade assíduos e pontuais, seguiram sempre as orientações e participaram de forma ativa em todas as atividades propostas. No que respeita a atos de plágio, não há qualquer ocorrência a registar.

– LGH2107-Língua Estrangeira I - Alemão

Sem ocorrências a reportar.

– LGH2106-Língua Estrangeira I - Espanhol

Não houve ocorrências a referir.

– LGH2105-Língua Inglesa I

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

- LGH2103-Princípios de Gestão Hoteleira

Nada a assinalar.

1º Ano - 2º Semestre

- LGH2109-Enogastronomia

Nada a assinalar.

- LGH2111-Informática Aplicada à Hotelaria

Relativamente à conduta académica, trata-se efetivamente de uma turma empenhada e verdadeiramente comprometida com a vida académica, facto que se refletiu nos resultados obtidos. Foram, na generalidade assíduos e pontuais, seguiram sempre as orientações e participaram de forma ativa em todas as atividades propostas. No que respeita a atos de plágio, não há qualquer ocorrência a registar.

- LGH2115-Língua Estrangeira II - Alemão

Nada a reportar

- LGH2114-Língua Estrangeira II - Espanhol

Não houve ocorrências a referir.

- LGH2113-Língua Francesa I

Nada a referir.

- LGH2112-Língua Inglesa II

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

- LGH2108-Métodos Estatísticos em Ciências Sociais

Não se verificaram ocorrências dignas de registo

- LGH2110-Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar

Sem ocorrências

2º Ano - 1º Semestre

- LGH2216-Contabilidade Financeira

Nada a registar.

- LGH2217-Gestão de Recursos Humanos

Nada a referir

- LGH2218-Gestão e Controlo F&B

Não houve nenhum incidente durante os momentos de avaliação. Nos trabalhos apresentados através da plataforma e-learning, na base de dados Turnitin todos os trabalhos submetidos tiveram uma taxa inferior a 30%

- LGH2222-Língua Estrangeira III - Alemão

Nada a reportar.

- LGH2221-Língua Estrangeira III - Espanhol

Não houve ocorrências a referir.

- LGH2220-Língua Francesa II

- LGH2219-Língua Inglesa III

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

2º Ano - 2º Semestre

- LGH2224-Análise Financeira e de Projetos

Excelente comportamento em sala de aula.

- LGH2223-Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria

Nada a assinalar.

- LGH2230-Estágio I

Nada a referir.

- LGH2225-Gestão de Equipamentos em Hotelaria

Nada a referir.

- LGH2229-Língua Estrangeira IV - Alemão

Sem casos a reportar

- LGH2228-Língua Estrangeira IV - Espanhol

Não houve ocorrências a referir.

- LGH2227-Língua Francesa III

Nada a referir.

- LGH2226-Língua Inglesa IV

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

- LGH2231-Trabalho de Projeto I

Houve um estudante que plagiou parcialmente o trabalho de um colega.

3º Ano - 1º Semestre

- LGH2332-Animação e Gestão de Eventos

Nada a assinalar

- LGH2334-Direito e Legislação do Turismo

Cumprimento integral do Código de Conduta.

- LGH2338-Empreendedorismo e Inovação

Assinalar apenas que houve exigências inesperadas da parte dos alunos, nomeadamente no que respeita ao sistema de avaliação, apresentando algumas críticas. O Docente explicou a base do sistema de avaliação e o problema foi resolvido.

- LGH2335-Gestão de Alojamentos

Não houve nenhum incidente durante os momentos de avaliação. Nos trabalhos apresentados através da plataforma e-learning, na base de dados Turnitin todos os trabalhos submetidos tiveram uma taxa inferior a 30%.

- LGH2337-Gestão de E-Turismo

Nada a registar.

- LGH2336-Marketing Turístico e Digital
Nada a assinalar.
- LGH2333-Revenue Management em Hotelaria
Não houve qualquer situação a registar.

3º Ano - 2º Semestre

- LGH2339-Economia Digital e Negócios Internacionais
Nada a registar.
- LGH2341-Estágio II
Nada a referir.
- LGH2340-Gestão da Produção Hoteleira
Não houve nenhum incidente durante os momentos de avaliação. Nos trabalhos apresentados através da plataforma e-learning, na base de dados Turnitim todos os trabalhos submetidos tiveram uma taxa inferior a 30%.
- LGH2342-Trabalho de Projeto II
Nada a assinalar.

3.2.5.Grau de grau de concretização do alcance das metas das atividades relacionadas com o E-Learning, ABI/Inform, InSchoolBusiness, e Mentoring com Alumni (por UC e aluno), Escola-Hotel, estágios, estudos aplicados envolvendo estudantes

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 300%. Foram realizadas 126 atividades com participação efetiva dos alunos, quando estavam previstas apenas 42. Trata-se um decréscimo face ao ano anterior onde se atingiu apenas 548% de taxa de cumprimento.

De acordo com o relatório de implementação das atividades de E-Learning em 2021/2022, elaborado pelo Professor Bruno Vieira, o projeto ISAG e-learning platform neste ano, após uma fase de grande utilização no período pandémico, continua a ter uma importância positiva para o processo de aprendizagem, assim como para os resultados de avaliação.

002

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 300%.

Foram realizadas 126 atividades com participação efetiva dos alunos, quando estavam previstas apenas 42. Trata-se um decréscimo face ao ano anterior onde se atingiu apenas 548% de taxa de cumprimento.

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



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

No que concerne à implementação do modelo de ensino/aprendizagem InSchoolBusiness, destaca-se:

- Foi dada continuidade à implementação do modelo de ensino/aprendizagem InSchoolBusiness, envolvendo a implementação, em cada unidade curricular, de atividades de natureza estrutural e estratégica (Fundamentais), 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 CICET de conferências e workshops internacionais.
- Apresentação de artigos, por docente e estudantes, em eventos científicos nacionais e internacionais;
- Promoção de atividades culturais, abertas à comunidade académica e ao público, tais como feiras e lançamentos de livros e exposição de fotografias;
- apoio e incentivo dos grupos académicos (tuna masculina e feminina), assim como ao Festival de Tunas;

No que respeita aos Mentoring com Alumni, reconhece-se que a aproximação dos estudantes com os Alumni é uma mais-valia para o desenvolvimento pessoal, académico e profissional dos futuros profissionais. A complexidade do mercado de trabalho e variedade dos percursos, torna emergente a

existência de programas de *mentoring* capazes de potenciar o desenvolvimento dos estudantes favorecendo um melhor enquadramento e desenvolvimento destes no mercado de trabalho.

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

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

Os programas de *mentoring* visam contribuir para o processo de aprendizagem de competências e conhecimentos por parte dos atuais estudantes.

Anualmente contamos com o apoio dos Alumnis na UC Estágio através da integração dos estudantes em entidades de estágios na modalidade curricular e extracurricular.

Os estudantes também foram estimulados a participar na elaboração dos estudos de público, impacto económico no Porto e avaliação das marcas patrocinadoras (nomeadamente em eventos como a Essência do Vinho, Primavera Sound, Serralves). Estes serviços visam recolher dados através de questionários que, após tratamento, dão origem a estudos que contribuem para o desenvolvimento local, regional e nacional.

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

No que respeita à participação dos estudantes em Estágios Curriculares e Trabalhos de Projeto, apresenta-se o quadro seguinte relativo ao ano de 2021-2022:

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

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

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

- Na sua generalidade, o constrangimento COVID já não foi referido, sendo que a transição de novo para o formato online decorreu bem, ainda que com pouca assiduidade por parte dos estudantes.
- Devido ao facto do 2º semestre do 2º ano ser curto de forma a poder integrar o período de estágio, os estudantes solicitaram que fosse revisto o plano de aulas, alongando mais uma semana, e possivelmente fazendo uma ponderação diferente dos momentos de avaliação.
- Foram levantadas questões relativas à dificuldade de avaliação na UC de Marketing, dado um grau de negativas recorrente, ao que foi demonstrado a falta de resultados devido ao baixo nível de estudo.

- Os estudantes estavam contentes por voltar ao formato presencial, e solicitaram que fossem feitas algumas visitas de estudo antes de acabarem a licenciatura.

3.2.7. Abandono Escolar

Ano	2021/22	2020/21	2019/20	2018/19
1	2	8	4	7
2	2	1	0	3
3	1	1	1	2

Em relação ao abandono escolar, o quadro anterior demonstra que ao longo dos últimos 4 anos existiu uma redução de abandono no 1º, 2º e 3º anos, tendo, no entanto, em 2020-2021 aumentado o abandono no 1º ano da licenciatura. Através das entrevistas individuais com os estudantes desistentes em 2020-2021, denota-se que a situação económica relacionada com as consequências da pandemia foi a 1º argumentação apresentada. No ano de 2021/22 denotou-se já um menor número de desistências nº primeiro ano, estando estáveis nos restantes anos, e mais relacionados com problemas pessoais.

3.2.8. Empregabilidade

Segundo dados recolhidos em www.infocursos.medu.pt, estima-se que 91,6% dos recém diplomados em Gestão Hoteleira estarão em situação de emprego.

3.3. Nível de Internacionalização

3.3.1. Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente

Descrição	2021/22
Percentagem de estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (Não incluindo estudantes Erasmus <i>in</i>)	2,41%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (<i>in</i>)	17,13%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (<i>out</i>) (Erasmus e outros)	13,86%
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade (<i>in</i>)	34,90%
Percentagem de docentes em mobilidade na área científica do ciclo de estudos (<i>ou</i>) (Erasmus e outros programas)	27,80%
Percentagem de pessoal não docente em programas de mobilidade internacionais (Erasmus staff e outros programas)	37,50%

A internacionalização do ISAG no ano letivo de 2020/2021, 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; EPALE; Platform Horizon 2020 Turkey; Platform SALTO Youth; Finding Partners Database; Youth Networks; Eurodesk e EUPHE;
- Adesão e inclusão do ISAG no U-Multirank; O ISAG ocupa a posição nº54 no ranking nacional da Webometrics 2019 e a posição nº57 no ranking nacional UniRank 2019;
- Realização do Debate "Europa pós-Covid-19", no âmbito das celebrações do dia da Europa, que contou com a presença e contributo dos seguintes Eurodeputados: Isabel Carvalhais, Nuno Melo, Marisa Matias, Maria Manuel Marques, Margarida Marques e Isabel Santos;
- Colaboração com a Xunta de Galizia no Programa PIALE - Programa Integral de Aprendizagem de Línguas Estrangeiras;

3.4. Análise SWOT do ciclo de estudos

3.4.1. Pontos fortes

- Após o período pandémico, algumas unidades curriculares demonstram ter claras vantagens nos métodos de aprendizagem online, que deverão ser estendidos também no período de aulas presenciais.
- As aulas de cariz prático são melhor classificadas e procuradas, havendo interesse na introdução de mais práticas para consolidar a parte teórica do curso;
- As aulas práticas com cariz de competição demonstram ter resultados bons na implicação dos estudantes na aprendizagem dos conteúdos, sendo que, com uma maior introdução de exercícios práticos nas aulas, se denota uma maior assiduidade e interesse por parte dos estudantes.
- Crescente valorização dos sistemas de informação aplicados à gestão como fator decisivo para o sucesso das empresas, sendo que houve uma Participação ativa e interessada dos estudantes em unidades curriculares em que haja interação com tecnologia de informação;
- Em unidades curriculares mais técnicas (hotelaria) os estudantes denotaram que a matéria lecionada é efetivamente estruturante para as dos semestres seguintes, e por tal demonstraram interesse em apreender estes conceitos, apreciando cada vez mais as muitas referências profissionais, exposição de exemplos e casos práticos, assim como exemplos reais que despertam interesse dos estudantes.
- Houve, para os alunos que vieram às aulas, um nível de aplicação bastante satisfatório.
- Os estudantes que se comprometeram à realização dos estágios de fim de semana tiveram resultados excelentes.
- No que respeita a línguas (Inglês e não só), os estudantes reconhecem a utilidade da aquisição dos conhecimentos propostos para a sua atividade profissional futura.
- Os conteúdos são atuais na grande maioria das unidades curriculares, e são aplicados a realidades muito específicas da Gestão Hoteleira.
- Há cada vez mais interesse pela parte práticas das unidades curriculares, e no caso de existência de estágios, os estudantes são cada vez mais criteriosos na escolha dos mesmos.

3.4.2. Pontos fracos

- Estudantes que fizeram parte do seu percurso do ensino secundário mais recente em formato online perderam alguns hábitos de estudo, e mostram metodologias ainda não adaptadas ao ensino superior, possivelmente ainda consequências de métodos de estudo adquiridos durante a pandemia;
- Falta de pré-requisitos em matemática e estatística para alunos de gestão, que dificulta a conclusão para alunos que não tiveram matemática no secundário;
- Denota-se alguma incapacidade de concentração por parte dos estudantes.
- Abandono das sessões de contacto no período pós 1º momento de avaliação por parte dos alunos desclassificados de avaliação contínua nesta fase.
- Estudantes não têm discurso formal em línguas estrangeiras.
- Estudantes de línguas não têm muita oportunidade de praticar oralidade em período normal de aulas.

3.4.3. Oportunidades

- Maior interação com outras unidades curriculares nomeadamente na realização de trabalhos interdisciplinares.

- Crescente valorização dos sistemas de informação aplicados à gestão como fator decisivo para o sucesso das empresas
- Constatação do facto das visitas de estudo serem motivadores e constituírem maior confirmação da "realidade" dos temas abordados nas aulas. No entanto, as visitas de estudo a unidades hoteleiras poderão ser mais abrangentes, no sentido de explorar as várias valências das várias unidades curriculares mais específicas;
- Um maior contacto com as línguas permitira um maior desenvolvimento do conhecimento dos estudantes nestas áreas. A especificidade das aprendizagens poderá trazer oportunidades futuras no mercado de trabalho, pelo que o processo de ensino-aprendizagem deverá, sempre que possível, estabelecer ligação com a área profissional futura dos alunos.
- Conhecimentos em Métodos Estatísticos são procurados como valências individuais dos futuros profissionais.

3.4.4. Ameaças

- Um hipotético aumento percentual de discentes com poucas bases de matemática poderá vir a dificultar o ritmo de exposição e desenvolvimento das matérias que envolvem essas bases.
- Ao contrário das restantes 7 licenciaturas disponíveis no mercado que no 1º semestre tem pelo menos 2 unidades curriculares relacionadas à hotelaria e/ou turismo, a licenciatura do ISAG conta somente com uma, podendo provocar menor retenção, e por tal desistências iniciais.
- Falta de candidatos devido à crise de vocação.
- Para os trabalhadores estudantes, a ausência pode ser um fator de desmotivação, para a resolução de exercícios das várias unidades curriculares. Os estudantes não têm por hábito procurar o professor nas horas atendimento, preferindo por vezes explicadores externos à instituição.

Propostas de Melhoria

- Acompanhamento da realização de atividades aplicadas em contexto real com implementação e análise de estudos criando uma ligação das unidades curriculares às empresas.
- No âmbito da Gestão de Recursos Humanos, dever-se-á manter o foco no desenvolvimento de competências em detrimento do foco na transmissão de informação/conhecimento. As aulas devem privilegiar uma maior incidência no desenvolvimento de competências comportamentais.
- Incremento da carga horária proposta para Economia Aplicada (aplicação de mais exercícios)
- Extensão do período dos estágios de fim de semana para além da 12ª sessão.
- Maior divulgação da possibilidade de angariar metade da nota do momento de avaliação complementar (trabalho) para a avaliação final, mesmo que em situação de resultado negativo no 1º momento de avaliação contínua.
- Alargamento da oferta formativa de línguas para o 3º semestre.
- Dada a elaboração de trabalhos ser significativa, seria importante poder aceder a bases de dados mais alargadas em línguas, assim como a criação de momentos de prática de oralidade em contexto real, dentro da instituição, realçando a importância da aprendizagem do vocabulário específico.

- Elaboração de mais visitas de estudo a unidades hoteleiras, no sentido de explorar as várias valências, contribuindo para consolidar matéria de várias unidades curriculares;
- No caso da língua Alemã, sugere-se aumentar o número de horas letivas, permitindo a obtenção do nível B1.1, o mínimo exigível para se estudar e trabalhar no contexto do espaço alemão;
- No que respeita à língua espanhola, sugere-se a separação dos cursos. Resulta muito difícil desenvolver um processo de aprendizagem especializado com turmas misturadas de cursos de âmbito muito diferente. Face à elaboração de trabalhos era de grande importância poder aceder a bases de dados mais alargadas.
- Dar maior ênfase à aprendizagem de matemática e da aplicação Excel.
- Para unidades curriculares de aplicação muito específica, sugere-se a criação de instrumentos de aplicação de exercícios próprios com exemplos de cenários exemplificativos (Gestão de Alojamentos, Gestão de Equipamentos em Hotelaria; Gestão de Alimentos e Bebidas);
- Implementar novas ferramentas digitais no processo de ensino-aprendizagem.

4. Estabilidade do corpo docente

No que respeita à estabilidade do corpo docente e relativamente ao ano letivo anterior, notaram-se algumas alterações de docentes e uma estabilização do corpo docente com objetivos a médio-longo prazo. No ano letivo de 2020/2022, a equipa docente manteve-se 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 integra 10 doutorados, 3 mestres e 2 docentes com título de Especialista.

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

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

5.1. Resumo do desempenho do ano letivo

Resumidamente, são de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho obtido no ano letivo de 2021/2022:

- As programações e os objetivos definidos nas FUC foram, na generalidade, globalmente cumpridos;
- Os docentes fizeram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho, não existindo aspetos negativos relevantes a destacar;
- Os estudantes revelaram um enorme interesse e satisfação pela frequência do ciclo de estudos.
- Os estudantes consideraram as soluções organizacionais e logísticas para manter o funcionamento das aulas com elevados níveis de interação bastante apropriados e mesmo inovadores.
- Houve uma diminuição inicial da assiduidade às aulas presenciais, tendo aumentado devido aos esforços desencadeados pelos docentes.
- Foram implementadas algumas das melhorias sugeridas pelos docentes e pelo coordenador no ano anterior, sendo de realçar os resultados destas no ano letivo:
 - a) Contínuo esforço para 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. São visíveis os esforços de reorganização destes espaços, e denotam-se reações positivas às aquisições e utilização de novo material técnico.

- b) Foi repetida uma análise das várias unidades curriculares no sentido de reduzir mais ainda as repetições de tema e a implementação de uma continuidade de matérias técnicas geridas transversalmente entre unidades curriculares “contíguas” ou de continuidade, reforçando a precedência de conteúdos e permitindo uma consolidação global dos conhecimentos das várias áreas transversais da área da gestão da unidade hoteleira.
- c) Foram criados cursos autónomos em matemática, para que os estudantes que denotem estas dificuldades pudessem melhorar o seu desempenho.
- d) Foi feita uma sensibilização geral aos alunos no sentido de optarem pela avaliação contínua, onde se verifica uma aprendizagem mais efetiva. Esta sensibilização gerou alguns efeitos positivos nas suas classificações.
- e) Os docentes foram sensibilizados a continuarem com atividades lúdicas de aprendizagem online, no sentido da diversificação dos métodos de aprendizagem e maior interesse pelo seguimento das matérias no modelo de avaliação contínua. Esta sensibilização vem igualmente no seguimento das competências adquiridas pelos docentes em instrumentos de trabalho online, objeto de formação de professores no início do ano. Verificou-se a introdução destas soluções nas PIAs, nas quais estão especificamente identificadas as datas e tipologia de atividades.

5.2. Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação

5.2.1. Propostas de melhoria dos Delegados de Turma

Não Aplicável.

5.2.2. Propostas de melhoria dos Coordenadores de Área Científica

- a) O ciclo de estudos integra diversas áreas científicas com pesos equilibrados tendo em conta a natureza abrangente da área de Gestão Hoteleira. É com consciência que se sugere que qualquer alteração a propor para a alteração da estrutura do curso deverá ser no sentido de integrar maior peso de unidades curriculares práticas e de aplicação de práticas de alimentação e bebidas. Esta vontade expressa a necessidade dos coordenadores equilibrarem ainda mais as vertentes necessárias à maior integração dos estudantes no mercado de trabalho, assim como dos estudantes quererem mais valências que sedimentem os seus conhecimentos teóricos e credibilizem o seu percurso académico.
- b) 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.
- c) 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. No entanto, salienta-se que há em algumas línguas necessidade de mais contacto com oportunidades práticas de treino na língua estudada.

- d) 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.
- e) 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.
- f) Houve igualmente a contínua preocupação de estabelecer precedências de conteúdos, de modo a valorizar os mesmos na formação global de um futuro profissional na área da Gestão Hoteleira, contribuindo para uma perspetiva global das competências profissionais que se esperam de um recém-licenciado.
- g) 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:
- h) 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.
- i) Finalmente, verificação do cumprimento dos conteúdos programáticos das várias unidades curriculares da área científica.

5.2.3. Propostas de melhoria do Coordenador de Curso

- a) No que respeita à criação de cursos autónomos em matemática, para que os estudantes que denotem estas dificuldades possam melhorar o seu desempenho, estes mesmos cursos, embora a adesão não tenha sido suficiente para mitigar as dificuldades em matemática que a generalidade dos alunos apresenta, deverão continuar a existir e a sua adesão incentivada.
- b) Relativamente a continuidade de matérias técnicas poderem ser geridas transversalmente entre unidades curriculares “contíguas” ou de continuidade, e às alterações ligeiras aos conteúdos das unidades curriculares, no sentido de garantir alguma precedência de conteúdos, reforçar junto dos docentes a necessidade de conhecerem estas precedências para as reafirmarem em contexto de sala de aula.
- c) Reforçar a presença dos estudantes na avaliação contínua, sugestão esta já feita nos anos anteriores;
- d) Continuar a reforçar e a trabalhar na ligação entre a sala de aula e a realidade empresarial com a realização de aulas/formação/trabalhos com dados e problemas reais preferencialmente de empresas reais (identificáveis), seja através de aulas abertas com convidados, seja através de visitas de estudo.
- e) No âmbito das línguas, proposta de exercícios com vocabulário específico à atividade hoteleira (recepção, cozinha e restaurante) assim como maior ênfase a situações específicas do atendimento

hoteleiro. Poder-se-á, para alunos com um interesse em perseguir maior conhecimentos linguísticos, propor estudos extracurriculares

- f) Deverão ser tidas em consideração as seguintes medidas de melhoria dos docentes para o próximo ano letivo de 2021/2022:
- g) Empreendedorismo e Inovação: Continuar a reforçar e a trabalhar no cariz prático/trabalhos e realização de aulas/formação extra para aquisição de bases, de forma a melhorar o desempenho dos estudantes. Maior estímulo ao *Critical Thinking* e à criatividade.
- h) Contabilidade de Gestão Aplicada à Gestão Hoteleira: continuar a reforçar e a trabalhar no cariz prático.
- i) Enogastronomia: Criação de mais momentos práticos de experimentação de produtos.
- j) Inglês II: Cultivo de mais hábitos de leitura na língua inglesa.
- k) Métodos Estatísticos: Implementação de novas ferramentas digitais no processo de ensino-aprendizagem e integração desta unidade curricular num trabalho interdisciplinar.
- l) Espanhol II: Redução de número de alunos por turma.
- m) Alinhamento dos conteúdos entre as unidades curriculares das áreas técnicas, no sentido de haver precedências práticas e maior desenvolvimento de algumas temáticas. h) No 2º ano da licenciatura deverá haver um trabalho prático que conjugue o conhecimento de Gestão de Operações numa só experiência prática, a ser implementado através de trabalho indisciplinar.
- n) Incremento de oportunidades e trabalhos que estimulem o *Critical Thinking* e a criatividade em mais unidades curriculares, sobretudo aquelas que não está no seu elemento principal esta metodologia. Esta abordagem poderá concretizar momentos de interesse e estímulo a Unidades Curriculares em que a ligação de matérias lecionadas possam ser cada vez mais ligadas ou simuladas para contexto real.
- o) - Incremento de horas de aula dedicadas aos exercícios práticos, dado que em muitos dos casos são aplicados no mercado de trabalho, como por exemplo as práticas de contabilidade nas empresas.
- p) Criação de Fichas técnicas de unidades hoteleiras de várias tipologias que possam ser usados como exemplos para várias unidades curriculares;

Análise crítica do seguimento das ações dos anos anteriores

De seguida, evidencia-se de que forma foram cumpridas as ações de melhoria constantes do ciclo de estudos do ano letivo anterior:

- a) 1.º Ponto fraco: - Falta de pré-requisitos dos estudantes em línguas a par de uma insuficiente valorização da importância do conhecimento de línguas no mercado de trabalho de hotelaria.
Indicador de implementação: No ano letivo em avaliação, foi enfatizada a importância da aprendizagem e domínio de línguas, valorizando e incentivando as experiências de estágios internacionais e semestres em Erasmus como um ponto de partida para minorar as dificuldades de comunicação em línguas estrangeiras.
Seguimento: Houve um aumento de pedidos de estágios internacionais, e com esta procura, houve uma maior consciencialização da importância do domínio de línguas estrangeiras.
- b) 2.º Ponto fraco: - Inexistência de pré-requisitos em matemática, que para as unidades curriculares de gestão é essencial.

Indicador de implementação: Continuidade da oferta complementar de cursos em matemática, assim como maior insistência em unidades curriculares desde o início do curso terem matérias relacionadas com a matemática e estatística, consistente com as necessidades do mercado.

Seguimento: Foram introduzidas em várias unidades curriculares técnicas a vertente matemática e de resultados mais agressiva, de forma a criar a consciência da necessidade de desenvolver o estudo e raciocínio matemático.

- c) 3.º Ponto fraco: Inexistência de uma unidade curricular dedicada à investigação e à elaboração de trabalhos com base nos pressupostos de trabalhos científicos e académicos (já referido no ano anterior).

Indicador de implementação: Integração de unidades curriculares em atividades de investigação e criação de momentos de avaliação coerentes com a procura de resultados publicáveis e de defesa pública.

Seguimento: Maior participação em atividades cuja finalidade culmina no estudo de resultados e apresentação de conclusões relacionadas.

- d) 4º ponto fraco: Lacuna cultural sobre gastronomia e história contemporânea de Portugal.

Indicador de implementação: Maior contacto com exemplos históricos da gastronomia portuguesa.

Seguimento: aumento dos momentos práticos de contacto com a gastronomia portuguesa, de forma a sedimentar o interesse não somente na observação e degustação, mas também na produção particular experimental.

Porto, 23 de janeiro de 2023

O(A) Coordenador(a) do Curso

Kevin Paulo Hemsworth