



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DO CICLO DE ESTUDO

Ciclo de Estudos de Licenciatura em Gestão Hoteleira

Ano Letivo 2023/24

Índice

1. Introdução	3
2. Estudantes	4
2.1. Caracterização dos estudantes ano curricular, género, idade e origem geográfica	4
2.2. Procura do Ciclo de Estudos nos últimos três anos letivos	5
3. Resultados	5
3.1. Resultados dos inquéritos pedagógicos	5
3.2. Resultados académicos	5
3.2.1. Eficiência formativa	5
3.2.2. Sucesso escolar	6
3.2.3. Abandono escolar	7
3.2.4. Empregabilidade	8
3.2.5. Aplicação do Código de boa Conduta e promoção da integridade académica	9
3.3. Corpo docente	9
3.4. Grau de concretização de atividades relacionadas com o modelo pedagógico	9
3.5. Nível de Internacionalização	10
4. Apreciação Global	10
5. Grau de concretização de propostas de ação de melhoria anteriores	11
6. Análise SWOT	11
7. Sugestões de melhoria e indicadores de implementação	12

Índice de tabelas

Tabela 1: Evolução do número de estudantes inscritos – 2020/2021 a 2023/2024	4
Tabela 2: Estudantes inscritos, por género, em 2023/2024	4
Tabela 3: Estudantes inscritos, por grupo etário, em 2023/2024	4
Tabela 4: Estudantes inscritos por origem geográfica em 2023/2024 (distrito)	4
Tabela 5: Evolução da procura pelo ciclo de estudos – 2021/2022 a 2023/2024	5
Tabela 6: Evolução dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação dos Estudantes - 2021/2022 a 2023/2024	5
Tabela 7: Eficiência formativa – 2021/2022 a 2023/2024	5
Tabela 8: Síntese dos resultados académicos em 2023/2024 e 2022/2023	6
Tabela 9: Taxas de sucesso escolar por UC, em 2023/2024	6
Tabela 10: Síntese dos resultados académicos em 2023/2024 e 2022/2023	7
Tabela 11: Abandono escolar do CE, nos últimos três anos	8
Tabela 12: Indicadores relativos ao corpo docente no ano letivo 2023/2024	9
Tabela 13: Mobilidade de estudantes, docentes e não docentes – 2021/2022 a 2023/2024	10
Tabela 14: Análise SWOT	11
Tabela 15: Recomendações de ações de melhoria e indicadores de implementação	12

1. Introdução

A política da qualidade do ISAG, na sua definição, implementação, monitorização e avaliação, assenta num compromisso de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e na promoção de boas práticas que elevem os níveis de desempenho. Tendo em conta as linhas de orientação estratégica, a política da qualidade do ISAG, define, entre outros, o compromisso de estruturar e promover uma oferta formativa de carácter evolutivo, visando um posicionamento de excelência e reforçando notoriedade e competitividade e garantir o processo de melhoria contínua, para atingir e sustentar níveis de desempenho de excelência e de garantir e assegurar as condições adequadas à participação ativa da comunidade académica e de outras partes interessadas nos processos de análise, discussão, reflexão e debate sobre o desempenho alcançado e as perspetivas de melhoria contínua da oferta formativa.

O presente relatório foi elaborado pela coordenação do Ciclo de Estudos (CE) de Licenciatura em Gestão Hoteleira no âmbito do sistema de garantia da qualidade do processo de ensino-aprendizagem, que tem como objetivo assegurar o planeamento, a monitorização, a avaliação e a melhoria contínua das atividades relacionadas com o ensino, a aprendizagem e a avaliação dos estudantes, envolvendo neste processo todos os Órgãos de Gestão e interlocutores relevantes para o efeito. Nesse sentido, o relatório pretende apresentar uma perspetiva do funcionamento do CE no ano letivo 2023/2024, tendo por base a recolha e análise de um conjunto diversificado de informações, dados e resultados recolhidos, tendo por base a informação constante nos relatórios das UC do CE, do Gabinete de Gestão Académica, dos inquéritos pedagógicos aos estudantes, desagregados por UC, avaliação dos docentes e do seu grau de satisfação com os estudantes, com a UC e com a instituição, na informação recolhida nas reuniões com os delegados de turma e a monitorização do cumprimento das propostas de melhoria apresentadas no ano anterior.

O relatório sintetiza e apresenta informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no ciclo de estudos de Licenciatura em Gestão Hoteleira, no ano letivo de 2023/2024, incluindo:

- A caracterização dos estudantes (por género, grupo etário, 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.

2. Estudantes

2.1. Caracterização dos estudantes por ano curricular, género, idade e origem geográfica

Da análise dos dados apresentados nas Tabela 1, Tabela 2, Tabela 3 e Tabela 4 constata-se que, nos últimos três anos letivos, o número de estudantes inscritos no ciclo de estudos de Licenciatura em Gestão Hoteleira tem vindo a evoluir em linha com as tendências demográficas (cf. Tabela 1). Evidencia-se também que, no que concerne à distribuição por género (cf. Tabela 2), havia mais homens do que mulheres a frequentar o ciclo de estudos (54% do género masculino e 46% do género feminino) e que 83% dos estudantes se situa, sobretudo, na faixa etária dos 18 aos 24 anos (cf. Tabela 3). Relativamente à origem geográfica, pode-se verificar que se encontravam inscritos estudantes provenientes de 10 distritos, sendo a maioria (67%) do distrito do Porto, seguindo-se os do distrito de Aveiro (12,77%).

Tabela 1: Evolução do número de estudantes inscritos – 2020/2021 a 2023/2024

Ano Curricular	2023/24	2022/23	2021/22
1.º ano	29	29	43
2.º ano	20	41	46
3.º ano	45	77	78
Total	94	147	167

Tabela 2: Estudantes inscritos, por género, em 2023/2024

Género	Ano Letivo 2023/2024	
	Número	%
Feminino	43	46
Masculino	51	54

Tabela 3: Estudantes inscritos, por grupo etário, em 2023/2024

Idade	1.º Ano		2.º Ano		3.º Ano	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
18	6	21				
19	5	17	3	15		
20	6	21	3	15	6	13
21	5	17	6	30	9	20
22	2	7			7	16
23	2	7	2	10	9	20
24	2	7	1	5	4	9
25-29			3	15	6	13
30-34	1	3	2	10	1	2
35-39					1	2
>40					2	5

Tabela 4: Estudantes inscritos por origem geográfica em 2023/2024 (distrito)

Distrito	2023/24	
	Número	%
Aveiro	12	12,77
Braga	7	7,45
Coimbra	2	2,13
Faro	1	1,06
Funchal	2	2,13
Guarda	2	2,13
Lisboa	1	1,06
Porto	63	67,02

Vila Real	2	2,13
Viseu	2	2,13

2.2. Procura do Ciclo de Estudos nos últimos três anos letivos

O quadro seguinte mostra o número de vagas, de candidatos, de colocados e inscritos no 1.º ano curricular, pela 1.º vez. Nos últimos 3 anos letivos, o número máximo de admissões manteve-se inalterado, sendo que a procura pelo ciclo de estudos tem vindo a reduzir, tendo em consideração a evolução no número de candidatos.

Tabela 5: Evolução da procura pelo ciclo de estudos – 2021/2022 a 2023/2024

Perfil da Procura	2023/24	2022/23	2021/22
N.º de vagas	92	92	92
N.º de Candidatos	43	50	58
N.º de Colocados	27	29	44
N.º de Inscritos 1.º ano 1.ª vez	27	29	44

3. Resultados

3.1. Resultados dos inquéritos pedagógicos

O apuramento dos dados relativos à monitorização pedagógica semestral constitui-se como um elemento fundamental para a recolha da perceção do nível de satisfação dos estudantes sobre as unidades curriculares que frequentam, sobre o desempenho do respetivo docente e sobre a sua autoperceção relativamente ao seu desempenho. 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 2023/24, foram resumidamente os seguintes:

Tabela 6: Evolução dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação dos Estudantes - 2021/2022 a 2023/2024

Dimensão	2023/2024		2022/2023		2021/2022	
	1.º S	2.º S	1.º S	2.º S	1.º S	2.º S
Autoavaliação do estudante	4,08	4,48	4,16	4,15	4,06	4,16
Docentes	4,10	4,38	4,16	4,24	4,04	3,96
Unidades Curriculares	4,12	4,44	4,22	4,13	4,15	4,02

3.2. Resultados académicos

3.2.1. Eficiência formativa

Na Tabela 7 apresentam-se os resultados correspondentes aos últimos 3 anos letivos:

Tabela 7: Eficiência formativa – 2021/2022 a 2023/2024

Resultados - Eficiência Formativa	2023/2024	2022/2023	2021/2022
Inscritos no último ano curricular	45	77	78
Nº de diplomados	25	59	31
Taxa de Aprovação ^{a)}	56%	77%	40%
Taxa de Conclusão ^{b)}	68%	75%	97%
Nº de diplomados em N anos	17	44	30
Nº de diplomados em N+1 anos	5	14	

Nº de diplomados em N+2 anos	1	1	
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	2		1
Média das Classificações Finais	13,86	14,45	14,76

a) Taxa correspondente à relação entre o número de alunos diplomados e o n.º de alunos inscritos no 2.º ano.

b) Taxa correspondente à relação entre o n.º total de alunos diplomados e o n.º de alunos diplomados com um máximo de três inscrições.

3.2.2. Sucesso escolar

Segundo os dados recolhidos e após tratamento da informação pelo GGQA, verifica-se uma taxa de sucesso académico elevada de 89,2% no ano letivo de 2023/2024, ligeiramente inferior à taxa de 90,3% alcançada em 2022/2023 (cf. Tabela 8 e Tabela 9). No que respeita à taxa de sucesso por UC, verifica-se a inexistência de UC cuja taxa de aprovação seja inferior a 50%, assinalando-se, no entanto, a existência de oito UC com uma taxa de aprovação entre os 50% e os 75% (Economia Aplicada, Marketing Turístico e Digital, Princípios de Gestão Hoteleira, Análise Financeira e de Projetos, Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria, Língua Estrangeira I – Alemão, Contabilidade Financeira e Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar) contra as quatro registadas em 2022/2023 (Economia Aplicada, Contabilidade Financeira, Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar e Gestão e Controlo F&B).

Tabela 8: Síntese dos resultados académicos em 2023/2024 e 2022/2023

Síntese dos resultados académicos nas UC do ciclo de estudos	2023/2024		2022/2023	
	N.º UC	%	N.º UC	%
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	28	66,7	27	64,3
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	6	14,3	11	26,2
Com taxas de aprovação inferiores a 75%	8	19,0	4	9,5
Taxa média de aprovação		89,2		90,3

Tabela 9: Taxas de sucesso escolar por UC, em 2023/2024

	Unidade curricular	N.º de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio-padrão
1.º Ano, 1.º Semestre	LGH2104 - Economia Aplicada	26	53,9	13,5	2,5
	LGH2101 - Fundamentos de Gestão	24	79,2	12,1	1,6
	LGH2102 - Informática de Gestão	24	91,7	12,2	2,2
	LGH2107 - Língua Estrangeira I - Alemão	3	66,7	16,3	1,5
	LGH2106 - Língua Estrangeira I - Espanhol	21	100	16,7	3,1
	LGH2105 - Língua Inglesa I	20	90,0	12,8	2,5
	LGH2103 - Princípios de Gestão Hoteleira	26	65,4	12,8	2,5
1.º Ano, 2.º Semestre	LGH2109 - Enogastronomia	22	86,4	12,2	2,4
	LGH2111 - Informática Aplicada à Hotelaria	20	95,0	16,4	2,9
	LGH2115 - Língua Estrangeira II - Alemão	3	100	14,0	3,6
	LGH2114 - Língua Estrangeira II - Espanhol	17	100	15,2	2,2
	LGH2113 - Língua Francesa I	21	100	13,5	2,5
	LGH2112 - Língua Inglesa II	23	91,3	14,1	2,8
	LGH2108 - Métodos Estatísticos em Ciências Sociais	28	85,7	12,3	1,9
2.º Ano, 1.º Semestre	LGH2110 - Nutrição, Higiene e Segurança Alimentar	31	74,2	11,2	1,6
	LGH2216 - Contabilidade Financeira	25	72,0	13,7	2,9
	LGH2217 - Gestão de Recursos Humanos	17	94,1	12,9	2,9
	LGH2218 - Gestão e Controlo F&B	20	80,0	12,8	2,7
	LGH2222 - Língua Estrangeira III - Alemão	5	100	14,2	3,3
	LGH2221 - Língua Estrangeira III - Espanhol	18	94,4	16,3	2,5
	LGH2220 - Língua Francesa II	16	100	14,4	2,8
2.º Ano, 2.º Semestre	LGH2219 - Língua Inglesa III	20	85,0	13,9	2,7

	Unidade curricular	N.º de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio- padrão
2.º Ano, 2.º Semestre	LGH2224 - Análise Financeira e de Projetos	21	66,7	13,8	2,9
	LGH2223 - Contabilidade de Gestão Aplicada à Hotelaria	21	66,7	14,6	2,9
	LGH2230 - Estágio I	14	100	16,8	2,2
	LGH2225 - Gestão de Equipamentos em Hotelaria	20	95,0	13,5	3,4
	LGH2229 - Língua Estrangeira IV - Alemão	4	100	16,5	2,1
	LGH2228 - Língua Estrangeira IV - Espanhol	14	100	15,4	3,3
	LGH2227 - Língua Francesa III	19	94,7	14,6	3,0
	LGH2226 - Língua Inglesa IV	21	90,5	13,6	2,9
	LGH2231 - Trabalho de Projeto I	3	100	16,3	1,5
3.º Ano, 1.º Semestre	LGH2332 - Animação e Gestão de Eventos	23	100	14,3	3,0
	LGH2334 - Direito e Legislação do Turismo	31	90,3	12,4	2,2
	LGH2338 - Empreendedorismo e Inovação	26	96,2	11,6	2,7
	LGH2335 - Gestão de Alojamentos	24	100	14,3	2,9
	LGH2337 - Gestão de E-Turismo	29	93,1	15,2	3,0
	LGH2336 - Marketing Turístico e Digital	30	60,0	10,8	2,6
	LGH2333 - Revenue Management em Hotelaria	23	100	11,9	1,6
3.º Ano, 2.º S	LGH2339 - Economia Digital e Negócios Internacionais	32	87,5	11,3	1,6
	LGH2341 - Estágio II	21	100	16,2	2,1
	LGH2340 - Gestão da Produção Hoteleira	31	100	14,6	2,8
	LGH2342 - Trabalho de Projeto II	11	100	15,6	2,2

No que respeita à distribuição das classificações médias por UC no ano letivo de 2023/2024, regista-se uma variação entre o máximo de 16,8 valores na UC Estágio I e o mínimo de 10,8 valores na UC Marketing Turístico e Digital. Evidencia-se a existência de 12% de UC cuja classificação média de aprovação é inferior a 12 valores, 69% de UC com classificação média de aprovação igual ou superior a 12 valores e inferior a 16 valores e 19% de UC com classificação média de aprovação igual ou superior a 16 valores e inferior 18 (cf. Tabela 10). A classificação média final das 42 UC que compõem o plano de estudos em 2023/2024 foi de 14 valores, ligeiramente superior à de 2022/2023 (13,8 valores).

Tabela 10: Síntese dos resultados académicos em 2023/2024 e 2022/2023

Síntese dos resultados académicos nas UC do ciclo de estudos	2023/2024		2022/2023	
	N.º UC	%	N.º UC	%
Classificação média no intervalo [10; 12[	5	12	3	7
Classificação média no intervalo [12; 14[	16	38	21	50
Classificação média no intervalo [14; 16[	13	31	12	29
Classificação média no intervalo [16; 18[	8	19	6	14
Classificação média ≥ 18 valores	0		0	
Média das classificações das UC do CE	14,0 valores		13,8 valores	

Embora os resultados globais se apresentem bastante positivos a coordenação do CE deve ter particular atenção à necessidade de reforçar as medidas de apoio ao ensino e aprendizagem de modo a garantir taxas elevadas de aprovação na generalidade das UC.

3.2.3. Abandono escolar

Na Tabela 11 são apresentados os números e as taxas de abandono, no ciclo de estudos, nos últimos três anos letivos, por ano curricular e total. Pela análise dos dados, podemos constatar que se verificou uma taxa de 4,3% de abandono relativamente ao total de estudantes inscritos em 2023/2024. Comparando com

o ano letivo 2022/2023, embora se verifique uma ligeira subida, não se afigura como um indicador crítico. Contudo, é importante uma análise e reflexão por parte da coordenação de curso e dos órgãos de gestão da instituição, com vista ao reforço das medidas de apoio e de prevenção do abandono escolar, implementadas pelo Gabinete de Apoio ao Estudante nos últimos anos letivos.

Tabela 11: Abandono escolar do CE, nos últimos três anos

Ano	2023/24		2022/23		2021/22	
1.º ano	2	6,7%	5	17%	2	4,7%
2.º ano	2	10%	0	--	2	4,3%
3.º ano	0	--	0	--	2	2,6%
Totais	4	4,3%	5	3,4%	6	3,6%

3.2.4. Empregabilidade

Com o objetivo de promover a transição para o mercado de trabalho e a empregabilidade, foram realizadas as seguintes atividades organizadas e promovidas pelo Gabinete Career Office:

- O Programa Career Education, direcionado para estudantes e diplomados, com a colaboração de entidades parceiras e *Alumni*: englobou um conjunto de eventos e workshops com o principal propósito de garantir a aquisição de competências transversais direcionadas para o empreendedorismo e planeamento de carreira, necessárias para uma transição de sucesso para o mercado de trabalho;
- 3.ª edição do Build Your Career que se traduziu na realização de um curso intensivo de promoção de competências pessoais e profissionais através da realização de 5 workshops, que abordaram temas relacionados com as *soft skills*, lecionados por convidados especialistas nas diferentes áreas:
 - . Workshop "O poder do autoconhecimento no processo profissional";
 - . Mesa Redonda "A Ponte entre a Academia, a Participação Social e o Trabalho";
 - . Workshop "Inclusão nos locais de trabalho";
 - . Workshop "Construir o CV e preparar uma entrevista de sucesso";
 - . Workshop "Procura Ativa de Emprego".
- Career Day - Feira de Emprego, que reuniu 45 empresas que atuam em diferentes setores de atividade. À semelhança das edições anteriores, os participantes tiveram a oportunidade de contactar com as empresas e conhecer as suas ofertas. Incluiu o workshop "*Ask the Experts*" que teve como objetivo dar a conhecer as boas e más práticas para encontrar o emprego certo e abordou temas como o autoconhecimento e a marca pessoal, de forma a preparar os estudantes para o processo de recrutamento, desde a procura de emprego, à construção do CV e LinkedIn, e preparação da entrevista.
- Workshop "*Finding my way in the world of work*", desenhado em língua inglesa, com o objetivo de abranger os estudantes internacionais e em mobilidade.

Relativamente à empregabilidade dos diplomados do CE, segundo os dados disponibilizados pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência, sobre a caracterização dos desempregados registados com habilitação de nível superior a 30 de junho de 2023, no período compreendido entre 2017/2018 e 2022/2023 existiam 288 diplomados da Licenciatura em Gestão Hoteleira do ISAG, dos quais 8 encontravam-se

registados no IEFP como desempregados em junho de 2023, a que corresponde uma taxa de empregabilidade de cerca de 97,2%¹.

3.2.5. Aplicação do Código de Boa Conduta e promoção da integridade académica

A missão educacional do ISAG define que os estudantes inscritos em qualquer ciclo de estudos ou atividade reconhecida pela Instituição devem auferir de um ambiente de trabalho profissional e académico adequado e baseado no respeito e na confiança mútua entre os colegas e docentes e de um tratamento assente nos princípios de equidade, justiça e igualdade de oportunidades. No cumprimento desse pressuposto, ao nível do funcionamento do CE em Gestão Hoteleira, no ano letivo 2023/2024 não foi registada qualquer ocorrência que se configurasse como uma violação dos deveres gerais dos estudantes, e em particular, situações que favorecessem os estudantes, com resultados obtidos através de ações fraudulentas, nomeadamente as que violam procedimentos adotados nos processos de avaliação de conhecimentos e à utilização de plágio.

Relativamente à prevenção de plágio, todas as Fichas da Unidade Curricular (FUC) e a respetiva Programação Indicativa das Aulas (PIA) incluíram informação sobre a exigência da submissão de todos os trabalhos académicos na base de dados *Turnitin*, através da plataforma E-Learning do ISAG, com indicação de uma taxa aceitável de similaridade de até 30%. Esta prática contribuiu, significativamente, para um maior rigor académico e para a melhoria da qualidade dos diversos trabalhos e conteúdos académicos produzidos pelos estudantes, para além de ter evitado potenciais situações de fraude académica.

3.3. Corpo docente

Relativamente ao corpo docente do CE considera-se que é qualificado e que responde claramente aos normativos e requisitos legais em vigor (cf. Tabela 12).

Tabela 12: Indicadores relativos ao corpo docente no ano letivo 2023/2024

Corpo Docente Total	17	
Corpo Docente Total (ETI)	12,89	
Corpo Docente Próprio e de Carreira (% total ETI)	8,00	62,1%
Qualificação Académica - corpo docente com grau de Doutor (% total ETI)	8,02	62,2%
Especialização (% de Especialistas ou Doutores Especializados na(s) AF do CE) (% total ETI)	6,61	51,3%

Destaca-se, igualmente, a estabilidade no Corpo Docente, tendo em consideração que a esmagadora maioria dos docentes que lecionaram no CE no ano letivo 2023/2024 já colaboravam com a instituição há mais de 3 anos.

3.4. Grau de concretização de atividades relacionadas com o modelo pedagógico

No que respeita ao cumprimento das atividades previstas no âmbito das diferentes Unidades Curriculares da Licenciatura em Gestão Hoteleira, foram realizadas 126 atividades com participação efetiva dos estudantes (nomeadamente, submissão de trabalhos práticos, *Turnitin*, fóruns de discussão, míni testes e fichas de trabalho). A maioria destas atividades foram realizadas em formato digital, com recurso à ISAG e-Learning Platform.

¹ Informação obtida no website da DGEEC disponível em: <https://www.dgeec.medu.pt/art>

No que respeita às UC Estágio I e Estágio II, do 2.º ano e 3.º anos curriculares, respetivamente, há a considerar o seguinte:

- Estágio I: estiveram inscritos 14 estudantes tendo todos realizado estágio curricular em organizações nacionais parceiras do ISAG;
- Estágio II: estiveram inscritos 21 estudantes tendo 13 realizado estágio curricular em organizações nacionais parceiras do ISAG e 8 estágio internacional em organizações não nacionais parceiras do ISAG;

Referir igualmente que 4 estudantes do 2.º ano optaram pela realização de Trabalho de Projeto I e 13 do 3.º ano optaram pela realização de Trabalho de Projeto II.

Com o objetivo de promover a transição para o mercado de trabalho e a preparação para a integração em estágio os estudantes inscritos nas UC anteriormente referidas participaram nas diversas atividades organizadas e promovidas pelo Gabinete Career Office, referidas no ponto 2.3.4 – Empregabilidade.

3.5. Nível de Internacionalização

O ISAG, está presente em redes multidisciplinares, sendo de salientar os seguintes aspetos:

- lidera um consórcio europeu, que tem como principal objetivo a capacitação dos estudantes para o mercado de trabalho, possibilitando a realização de estágios curriculares internacionais;
- aderiu à rede EU4EU, que reúne 46 universidades de países como Portugal, Itália, França, Espanha e Polónia, e tem por objetivo facilitar a transição dos estudantes do ES para o mercado de trabalho;
- é membro da AULP, um consórcio com mais de 130 membros de 8 países;
- é membro da European Network of Innovation for Inclusion, um consórcio com mais de 360 organizações de 23 países, e que tem como objetivo contribuir para a inovação e a inclusão social.
- integra a rede EURES para promoção de oportunidades de voluntariado e emprego internacional;
- integra a rede Enlazar, uma rede de cooperação voltada para a internacionalização de Instituições de Ensino Superior na América Latina;

É de realçar, ainda, a participação ativa no programa Erasmus+, num total de 28 projetos.

No quadro seguinte apresenta-se a evolução da percentagem de estudantes, pessoal docente e pessoal não docente que realizaram mobilidade internacional.

Tabela 13: Mobilidade de estudantes, docentes e não docentes – 2021/2022 a 2023/2024

	2023/2024	2022/2023	2021/2022
Estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos	7,5%	6,1%	2,4%
Estudantes em programas internacionais de mobilidade (in)	29,6%	22,7%	19,3%
Estudantes em programas internacionais de mobilidade (out)	10,6%	11,6%	12,1%
Docentes (out)	23%	21%	24%
Pessoal técnico, administrativo e de gestão (out)	35%	31%	32%

4. Apreciação Global

Resumidamente, são de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho do CE no ano letivo de 2023/2024:

- O número de estudantes registou uma variação em linha com as dinâmicas demográficas;

- Captação de estudantes com origem geográfica bastante alargada, embora com maior incidência no distrito do Porto;
- Baixa taxa de abandono escolar;
- Intervenção do Gabinete de Apoio ao Estudante na prevenção do abandono escolar e no apoio psicossocial e na orientação vocacional;
- Elevada taxa de empregabilidade dos diplomados no CE;
- Rede de parcerias com empresas e organizações, nacionais e internacionais, que permitem a rápida colocação dos estudantes em estágio curricular, extracurricular ou de fim de semana;
- Intervenção do Gabinete Career Office na promoção de atividades promotoras e facilitadoras da integração dos estudantes em estágios curriculares, extracurriculares e de fim de semana e os diplomados no mercado de trabalho;
- Resultados académicos bastante positivos e que, em média, superaram os objetivos definidos;
- Corpo docente qualificado e que cumpre com os requisitos legais;
- A programação e os objetivos definidos nas FUC e nos PIA foram, na generalidade, globalmente cumpridos;
- Os docentes fizeram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho;
- Os estudantes demonstraram satisfação com o CE e com os docentes;
- Crescente proximidade dos docentes no apoio aos estudantes;
- Crescente utilização do “Laboratório” para a ação letiva, que demonstrou ser o espaço de eleição para provas práticas, aulas de demonstração práticas e espaço de apresentação a convidados;

5. Grau de concretização de propostas de ação de melhoria anteriores

A globalidade das melhorias sugeridas no relatório de autoavaliação anterior encontram-se materializadas no relatório de autoavaliação do CE submetido à A3ES para a renovação da acreditação do mesmo, onde é proposta a alteração do plano de estudos em funcionamento, com o objetivo de atribuir maior foco nas necessidades operacionais das empresas do setor, uma maior ligação a profissionais e marcas conceituadas e uma responsabilização dos *stakeholders* na criação de profissionais multicompetentes.

6. Análise SWOT

Tabela 14: Análise SWOT

Forças

- Notoriedade do CE no mercado;
- Taxa de empregabilidade dos diplomados;
- Metodologias de ensino promotora de proximidade com o mercado e as empresas;
- Proximidade com estudantes no seu percurso académico;
- Documentação de suporte às UC (FUC, PIA, Base de dados de pesquisa, acervo bibliográfico, materiais de apoio, entre outros);

- Unidades Curriculares de Estágio que permitem ao estudante a aplicação prática dos conteúdos aprendidos e a integração no mercado de trabalho;
- Estágios extracurriculares e de fim de semana promotores de aplicabilidade de conhecimentos adquiridos com a frequência do CE, de competências e de possibilidades de integração no mercado de trabalho;
- Rede de parcerias com empresas/organizações nacionais e internacionais;
- Parcerias com escolas profissionais, nomeadamente escolas do Turismo de Portugal, que permitem criar sinergias em projetos de investigação partilhada e proporcionar a oportunidade de prosseguimento de estudos para os estudantes que frequentem cursos na área do CE;
- Utilização de softwares e ferramentas digitais no processo ensino-aprendizagem;
- Empenho da Entidade Instituidora e Órgãos de Gestão do ISAG no apoio a iniciativas de melhoramento de condições físicas e tecnológicas ao CE;
- Realização de investigação aplicada por parte dos estudantes desde o primeiro ano do curso, promovendo o desenvolvimento precoce de competências de análise crítica, metodologias de investigação e ligação direta com contextos reais.

Fraquezas

- Desatualização curricular face às alterações no mercado;
- Fraca incidência de aulas práticas nas áreas de cozinha e restaurante, de forma a preparar melhor os estudantes nas áreas técnicas;
- Metodologia de avaliação desajustada com o processo ensino-aprendizagem do CE.
- Ausência de projeto interdisciplinar na área da hotelaria;
- Baixa taxa de participação dos estudantes na resposta aos diferentes inquéritos.

Oportunidades

- Crescimento da procura, nacional e internacional, por diplomados na área do CE;
- Atualização do plano curricular do CE;
- Desenvolvimento tecnológico aplicado ao ensino na área do CE (IA, realidade virtual e aumentada).

Ameaças

- Dificuldade em recrutar docentes especialistas na área do CE;
- Decréscimo da procura do CE;
- Dinâmicas demográficas em Portugal: envelhecimento da população e redução do peso relativo dos grupos etários mais jovens;

7. Recomendações de ações de melhoria e indicadores de implementação

Tabela 15: Recomendações de ações de melhoria e indicadores de implementação

Recomendações

As propostas de melhoria integram a proposta submetida à A3ES, nomeadamente:

1. Introdução de novas UC no plano de estudos do CE:

- Métodos de Investigação Aplicada, que melhore as competências de investigação e análise de dados na área específica de hotelaria e restauração;
- Gestão de Atividades em Empreendimentos Turísticos e Business Plan, agregadoras de temas de gestão de unidades hoteleiras, num formato próximo da realidade empresarial;
- Gestão de Negócio em Hotelaria e Turismo para o desenvolvimento de competências comerciais no mercado de serviços hoteleiros;
- Gestão de Liderança de Pessoas em Hotelaria, no sentido de melhorar competências de liderança;

2. Introdução de aulas práticas nas áreas de cozinha e restaurante, para possibilitar o desenvolvimento de competências técnicas que materializem os conteúdos das aulas práticas.

3. Aposta na atualização/adequação de espaços e equipamentos hoteleiros que respondam às necessidades do CE.

4. Revisão do Regulamento de Avaliação de forma a melhor o ajustar às especificidades de CE;

5. Desenvolvimento de fichas técnicas de unidades hoteleiras de diferentes tipologias que possam ser usados como exemplos para várias unidades curriculares;

6. Diversificação de estratégias de comunicação e marketing para alavancar a procura pelo CE.

Indicadores de implementação

- As sugestões de melhoria 1 e 2 terão como indicador de implementação a acreditação CE em Gestão Hoteleira e da atualização do plano de estudos para entrar em funcionamento no ano letivo 2025/2026;
- A sugestão de melhoria 3 terá como indicador de implementação a planificação dos investimentos necessários e a sua inclusão no plano de atividades e orçamento para o ano letivo 2025/2026.
- A sugestão de melhoria 4 terá como indicador de implementação a aprovação, pelos órgãos competentes, do novo regulamento de avaliação para entrar em vigor a partir do ano letivo 2025/2026;
- A sugestão de melhoria 5 terá como indicador de implementação a inclusão no plano de atividades de 2025/2026, com objetivos e metas estabelecidas.

O Coordenador do Curso

Kevin Paulo Hemsworth