

CEF/0910/27471 — Relatório final da CAE (Poli) - Ciclo de estudos em funcionamento

Caracterização do ciclo de estudos

Perguntas A.1 a A.9

A.1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Ese—Ensino Superior Empresarial, Lda

A.1.a. Descrição da Instituição de ensino superior / Entidade instituidora

Ese—Ensino Superior Empresarial, Lda

A.2. Unidade orgânica (escola, instituto, etc.):

Instituto Superior De Administração E Gestão

A.2.a. Descrição Unidade orgânica (escola, instituto, etc.):

Instituto Superior De Administração E Gestão

A.3. Ciclo de estudos:

Gestão Hoteleira

A.4. Grau:

Licenciado

A.5. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Hotelaria

A.6.1 Classificação da área principal do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005, 16 de Março (CNAEF):

81

A.6.2 Classificação da área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005, 16 de Março (CNAEF), se aplicável:

811

A.6.3 Classificação de outra área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005, 16 de Março (CNAEF), se aplicável:

A.7. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

180

A.8. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 Decreto lei 74/2006, de 24 de Março):

3 anos (6 semestres)

A.9. Número de vagas aprovado no último ano lectivo:

100

Relatório da CAE - Ciclo de Estudos em Funcionamento

Pergunta A.10

A.10.1. Condições de acesso e ingresso.

Existem, são adequadas e cumprem os requisitos legais

A.10.2. Designação, estrutura curricular e plano de estudos.

Existe e satisfaz as condições legais

A.10.3. Docente responsável pela coordenação da implementação do ciclo de estudos.

Não foi indicado ou não tem o perfil adequado

A.10.4. Evidências que fundamentam as classificações de cumprimento assinaladas.

As condições de acesso e ingresso referidas são adequadas (ser titular do 12º ano de escolaridade + uma Prova de Ingresso entre três possíveis) e indicadas as notas mínimas exigidas; Contudo não são referidas outras modalidades como: Maiores de 23 Anos (Decreto-Lei n.º 64/2006, de 21 de Março); concursos especiais (transferência, reingresso e mudança de curso); Titulares de Cursos (Superiores, Médios ou CET).

O Coordenador de Curso é formado em Geografia (licenciatura, mestrado e doutoramento). Não foram apresentadas publicações na área da hotelaria na ficha de docente nem referidas nas reuniões, fato que compromete a consideração de um perfil adequado porque se admite que haja coordenador de curso com doutoramento em diversas áreas, como a Geografia, mas deverá complementarmente ser demonstrada a competência de desenvolvimento de investigação na área da hotelaria com evidência nos papers publicados em revistas reconhecidas.

Pergunta A.11

A.11.1. Existem locais de estágio e/ou formação em serviço.

Em parte

A.11.2. São indicados recursos próprios da instituição para acompanhar os seus estudantes no período de estágio e/ou formação em serviço.

Sim

A.11.3. Existem mecanismos para assegurar a qualidade dos estágios e períodos de formação em serviço dos estudantes.

Em parte

A.11.4. São indicados orientadores cooperantes do estágio ou formação em serviço, em número e qualificações adequadas (para ciclos de estudos de formação de professores).

Não

A.11.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

No 3º ano constam 640 horas de trabalho à UC de Estágio, incluindo 320 horas de contato (área científica de Hotelaria), a que correspondem 24 ECTS. Esta UC funciona articuladamente com Seminários no 2º semestre (área científica de Hotelaria), que prevê 160 horas de trabalho das quais 45 horas são de seminários, a que corresponde 6 ECTS. Constata-se assim que estas duas UC em conjunto preenchem um semestre (30 ECTS).

Possui recursos humanos para coordenar e organizar os estágios e acompanhar os estudantes durante a formação em serviço.

Na unidade curricular de estágio, a percentagem das horas de contacto é de 50%; não é claro como os alunos ocupam os restantes 50%.

A.11.6. Pontos Fortes.

A afetação das UC de Seminários e de Estágio à área científica de Hotelaria, que devem ser asseguradas por docentes da área predominante do Curso e trabalhar coordenadamente com vista a garantir a melhor articulação através do Coordenador do Curso e da Comissão de Estágios (3 docentes nomeados pelo CTC). Esta Comissão de Estágios tem por missão identificar as empresas hoteleiras onde decorrerão os Estágios Curriculares dos estudantes, analisando cada empresa, a sua credibilidade como entidade formadora em contexto de trabalho, o conteúdo funcional das tarefas a serem executadas pelos estudantes, a sua passagem pelos diversos departamentos da empresa, o tipo de acompanhamento a ser disponibilizado pelo Orientador acompanhante na empresa.

Reconhecimento do estágio como sendo importante quer por alunos e diplomados, quer por

profissionais que colaboram com a instituição.

A.11.7. Recomendações de melhoria.

Aumentar o número de horas de contato de Estágio, pois a maior experiência profissional será uma mais-valia para os diplomados.

Melhorar a capacidade para garantir a qualidade da formação em serviço, nomeadamente por avaliação dos profissionais das instituições de acolhimento dos estagiários.

Investir na formação técnica e prática na área científica de Hotelaria com vista a preparar melhor os estudantes para o Estágio, o que pressupõe criar espaços na instituição mais vocacionados para implementar essa formação de cariz técnico e profissionalizante.

Criar um corpo de docentes da área de Hotelaria que seja estável e que esteja motivado para as tarefas da comissão de estágio.

1. Objectivos do ciclo de estudos

1.1. Os objectivos para o ciclo de estudos foram formulados de forma clara.

Em parte

1.2. Os objectivos definidos são coerentes com a missão e a estratégia da instituição de ensino em que o ciclo de estudos é leccionado.

Em parte

1.3. Os docentes envolvidos no ciclo de estudos, bem como os estudantes, conhecem os objectivos definidos.

Em parte

1.4. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Os objetivos relevantes foram determinados para o ciclo de estudos, ou seja, pretende proporcionar aos alunos competências para trabalhar nas diferentes áreas da indústria da hospitalidade, desenvolvendo competências científicas, técnicas e de trabalho em equipa, permitindo-lhes responder com êxito aos problemas e desafios inerentes a esta indústria.

Alguns dos aspetos relacionados com a estratégia da instituição, como o desenvolvimento do pensamento crítico e empreendedor, a ênfase na garantia da qualidade e na responsabilização pela implementação dos processos e a contribuição para a internacionalização e investigação na área do ciclo de estudos, que dariam maior coerência aos objectivos do ciclo de estudos no âmbito da missão e estratégia da instituição.

Não foi visível qualquer evidência sobre as mudanças ou melhorias, provenientes das reuniões dos plenários, que tivessem efeito sobre os objetivos do ciclo de estudos, adaptando-os às necessidades identificadas.

1.5. Pontos fortes.

Existem mecanismos para partilhar informação e órgãos com representação dos intervenientes para acompanhar as atividades escolares.

Há uma atenção particular nos estudantes e na melhoria da sua mentalidade, conduzindo a empregabilidade como uma das principais preocupações.

1.6. Recomendações de melhoria.

Os objectivos e as competências deviam ser enunciados de forma mais objetiva e não estar

apresentados de modo tão abrangente.

Aproveitar os órgãos da instituição e os mecanismos de comunicação para captar as necessidades dos empregadores e traduzi-las num conjunto de objetivos para, posteriormente, introduzi-los no ciclo de estudos.

2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

2.1. Organização Interna

2.1.1. Existe uma estrutura organizacional adequada responsável pelos processos relativos ao ciclo de estudos..

Sim

2.1.2. Existem formas de assegurar a participação activa de docentes e estudantes nos processos de tomada de decisão que afectam o processo de ensino/aprendizagem e a sua qualidade.

Sim

2.1.3. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

A instituição possui os órgãos que compõe a estrutura organizacional adequada, nomeadamente o Conselho Técnico Científico, Director de Curso, Coordenadores de áreas científicas, Conselho Pedagógico e o Conselho de Direcção.

2.1.4. Pontos Fortes.

A estrutura organizacional.

2.1.5. Recomendações de melhoria.

O coordenador de curso, António Carlos Ferreira, coordena mais dois cursos, assegura três UC's neste ciclo de estudos, mais serviço lectivo em mais dois ciclos de estudo e é, ainda, docente do Instituto Politécnico de Gaya (de acordo com a ficha do docente). É uma carga demasiada elevada e fica a recomendação de criar condições adequadas para o coordenador do ciclo de estudos poder assegurar a coordenação do ciclo de estudos com relativa qualidade.

Foi referido por diversas vezes, durante as reuniões, da resistência do corpo docente para a adaptação aos princípios do processo de Bolonha. Seria necessário que a organização interna da instituição averiguasse esta situação e procedesse com medidas para cumprir com esta mudança de paradigmas.

2.2. Garantia da Qualidade

2.2.1. Foram definidos mecanismos de garantia da qualidade para o ciclo de estudos.

Em parte

2.2.2. Foi designado um responsável pelo planeamento e implementação dos mecanismos de garantia da qualidade.

Sim

2.2.3. Existem procedimentos para a recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica do ciclo de estudos.

Em parte

2.2.4. Existem formas de avaliação periódica das qualificações e competências dos docentes para o desempenho das suas funções.

Em parte

2.2.5. Os resultados das avaliações do ciclo de estudos são discutidos por todos os interessados e utilizados na definição de acções de melhoria.

Em parte

2.2.6. O ciclo de estudos já foi anteriormente avaliado/acreditado.

Não

2.2.7. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Os mecanismos de garantia de qualidade não são ainda assumidos pelo ciclo de estudos. A informação recolhida é usada para a avaliação do ciclo de estudos através da plataforma de software da instituição, que está a trabalhar no sentido da implementação das boas práticas para o ensino-aprendizagem definidos no âmbito do Processo de Bolonha. Além disso, está a ser introduzido um Programa de Garantia da Qualidade, mas que ainda não está totalmente implementado e que estabelece os procedimentos para a monitorização e, periodicamente, para relatar sobre os progressos de garantia de qualidade.

O Conselho Técnico-Científico avalia as qualificações científicas e técnicas dos novos docentes através da análise de currículos e de entrevistas feitas por docentes antes da contratação. Existem procedimentos de avaliação periódica das competências e do desempenho do pessoal docente, através dos inquéritos aplicados aos alunos, feito este ano com o compromisso de lhes dar continuidade.

2.2.8. Pontos Fortes.

Há uma pessoa designada para realizar a tarefa de garantia de qualidade.

Um programa de garantia da qualidade está a ser introduzido.

Os inquéritos aos alunos foram feitos recentemente este ano e a análise e a avaliação serão feitos para introduzir melhorias.

2.2.9. Recomendações de melhoria.

Manter um plano de implementação das acções de garantia de qualidade a fim de se certificar de que são efetivamente utilizadas.

Construir uma comissão de avaliação dos indicadores para monitorizar os principais parâmetros de qualidade para o ciclo de estudos e um relatório de ação para acompanhar as melhorias feitas.

3. Recursos materiais e parcerias

3.1. Recursos materiais

3.1.1. O ciclo de estudos possui as instalações físicas necessárias ao cumprimento sustentado dos objectivos estabelecidos.

Em parte

3.1.2. O ciclo de estudos possui os equipamentos didácticos e científicos e os materiais necessários ao cumprimento sustentado dos objectivos estabelecidos.

Em parte

3.1.3. O ciclo de estudos possui os recursos financeiros necessários ao cumprimento sustentado dos

objectivos estabelecidos.

Sim

3.1.4. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

São apresentados diversos recursos materiais (salas, e diversos espaços de serviços gerais, com áreas consideráveis). Não foi mencionado explicitamente a existência de laboratórios de aplicação (recepção, cozinha, degustação de vinhos, etc), nem foram vistos durante as reuniões, com exceção de uma sala de demonstração temporária. É fundamental assegurar a componente de formação aplicada antes que os estudantes darem início ao período de estágio. A sustentabilidade financeira parece estar assegurada pois o principal recurso financeiro do ciclo de estudos é o valor das taxas escolares pagas pelos alunos, que ainda são em número considerável. Existem, ainda, outros proveitos obtidos com a prestação de diversos serviços ao exterior. Sempre que é necessário, a entidade instituidora utiliza recursos adicionais como o financiamento à tesouraria de curto prazo com recurso a instituições de crédito ou disponibilizará capitais próprios, de forma a garantir a sustentabilidade do ciclo de estudos.

3.1.5. Pontos Fortes.

A existência de salas de aula de dimensão adequada, mobiliário moderno e equipamentos de projeção.

A elevada procura estudantil do curso de Gestão Hoteleira, que ajuda a suportar a viabilidade financeira do curso.

A situação privilegiada das infraestruturas da instituição em zona central do Porto.

A aposta da instituição no financiamento deste curso, que é o mais procurado da instituição.

A existência de diversos espaços de serviços gerais para os alunos dos diversos cursos, que são de boa qualidade e fácil acesso.

3.1.6. Recomendações de melhoria.

Apresentar ainda mais minuciosamente os recursos materiais, sejam as áreas disponíveis sejam os equipamentos.

Criar espaços vocacionados para uma formação técnica e prática em várias áreas funcionais da hotelaria e da restauração.

Adquirir equipamentos pedagógicos e científicos mais adequados em função da especificidade da formação requerida para a área da Hotelaria e Restauração.

3.2. Parcerias

3.2.1. O ciclo de estudos estabeleceu e tem consolidada uma rede de parceiros internacionais.

Em parte

3.2.2. O ciclo de estudos promove colaborações com outros ciclos de estudo dentro da sua instituição, bem como com outras instituições de ensino superior nacionais.

Sim

3.2.3. Existem procedimentos definidos para promover a cooperação interinstitucional no ciclo de estudos.

Em parte

3.2.4. Existe uma prática de relacionamento do ciclo de estudos com o seu meio envolvente, incluindo o tecido empresarial e o sector público.

Sim

3.2.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Aposta tardia na mobilidade internacional.

Aposta ainda reduzida na internacionalização

Algumas parcerias estabelecidas com entidades europeias para a mobilidade de alunos e docentes a nível internacional.

Celebração de protocolos com entidades para estágios.

Alguma articulação com o sector empresarial da região.

Profissionais convidados para análise de temáticas e tendências actuais.

3.2.6. Pontos Fortes.

Não há.

3.2.7. Recomendações de melhoria.

Aumentar e diversificar os acordos bilaterais com instituições internacionais e incentivar a mobilidade de alunos e docentes.

4. Pessoal docente e não docente

4.1. Pessoal Docente

4.1.1. O corpo docente cumpre os requisitos legais.

Não

4.1.2. Os membros do corpo docente (em tempo integral ou parcial) têm a competência académica e experiência de ensino adequadas aos objectivos do ciclo de estudos.

Não

4.1.3. O número e o regime de trabalho dos membros do pessoal docente correspondem às necessidades do ciclo de estudos.

Em parte

4.1.4. É definida a carga horária do pessoal docente e a sua afectação a actividades de ensino, investigação e administrativas.

Em parte

4.1.5. O corpo docente em tempo integral assegura a grande maioria do serviço docente.

Sim

4.1.6. A maioria dos docentes mantém a sua ligação ao ciclo de estudos por um período superior a três anos.

Sim

4.1.7. Existem procedimentos para avaliação da competência e do desempenho dos docentes do ciclo de estudos.

Em parte

4.1.8. É promovida a mobilidade do pessoal docente, quer entre instituições nacionais, quer internacionais.

Não

4.1.9. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Apesar de se identificarem entre os docentes do ciclo de estudos alguns doutorados, os docentes doutorados e especialistas nas áreas do ciclo de estudos perfazem menos de 50% dos docentes do

ciclo de estudos. Número total de docentes no ciclo de estudos: 14; Doutorados ETI (4)= 29%; Doutorados e/ou Especialistas (ETI) na área do ciclo de estudos=0

É particularmente visível a falta de docentes com formação avançada (ao nível de doutoramento) na área central do ciclo de estudos, de acordo com as fichas dos docentes. Os doutorados a 100% não pertencem à área predominante do ciclo de estudos.

Não há indicação de investigação da parte do corpo docente da área da hotelaria.

O processo da avaliação de competências foi iniciado em 2010/11, mas os docentes ainda não foram avaliados.

4.1.10. Pontos Fortes.

É louvável o investimento da instituição na formação de docentes nas mais diversas áreas científicas, mas sem qualquer visibilidade na área da hotelaria.

Através das fichas curriculares dos docentes, observa-se que a proporção de docentes que já tem ligação à instituição que propõe o ciclo de estudos ultrapassa os 50%, embora a maioria dos doutorados não têm formação ou investigação específica na área fundamental do ciclo de estudos, nem existem docentes, da área da hotelaria, contratados a tempo integral (corpo docente próprio da instituição).

4.1.11. Recomendações de melhoria.

Seria fundamental que a instituição demonstrasse mais interesse na formação de docentes na área específica do ciclo de estudos (hotelaria). Deveria haver uma maior percentagem de corpo docente em tempo integral na área específica do ciclo de estudos. Porque a oferta de doutores na área da hotelaria é limitada a nível nacional, e para cumprir a legislação actual, a instituição terá de investir mais no seu corpo docente próprio e incentivar docentes a continuar a sua formação académica a nível de doutoramento nesta área, incentivar docentes a realizar as provas para obter o título de Especialista, recrutar doutores disponíveis no mercado de trabalho, e/ou contratar estrangeiros já com o grau de doutor.

Estabelecer um plano de acção/desenvolvimento com base nos resultados da avaliação dos docentes.

4.2. Pessoal Não Docente

4.2.1. O pessoal não docente tem a competência profissional e técnica adequada ao apoio à leccionação do ciclo de estudos.

Sim

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

Sim

4.2.3. O desempenho do pessoal não docente é avaliado periodicamente.

Sim

4.2.4. O pessoal não docente é aconselhado a frequentar cursos de formação avançada ou de formação contínua.

Sim

4.2.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Dado o número reduzido de pessoal não docente, e a dimensão da instituição, tem sido avaliação informal. Novo sistema de avaliação a partir do próximo ano.

4.2.6. Pontos Fortes.

Estabilidade do pessoal não docente, com quatro dos cinco membros que participaram na reunião, ligados à instituição há mais de 20 anos.

Locais de trabalho do pessoal não docente são agradáveis e estes afirmam que “sempre foram acarinhados”.

Direcção valoriza a formação do pessoal não docente, mas sem financiamento.

4.2.7. Recomendações de melhoria.

Oferecer formação da língua inglesa por forma a preparar o pessoal não docente para a internacionalização.

5. Estudantes

5.1. Caracterização dos estudantes

5.1.1. Existe uma caracterização geral dos estudantes envolvidos no ciclo de estudos, incluindo o seu género, idade, região de proveniência e origem sócio-económica (escolaridade e situação profissional dos pais).

Sim

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

Sim

5.1.3. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Existe procura do ciclo de estudos. Em 2010/2011 as entradas superaram as vagas

5.1.4. Pontos Fortes.

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

Na perspectiva dos alunos, muita disponibilidade da parte dos docentes e não docentes.

5.1.5. Recomendações de melhoria.

Continuação do trabalho de proximidade que está a ser desenvolvido com os alunos.

5.2. Ambiente de Ensino/Aprendizagem

5.2.1. São tomadas medidas adequadas para o apoio pedagógico e o aconselhamento sobre o percurso académico dos estudantes.

Sim

5.2.2. São tomadas medidas para promover a integração dos estudantes na comunidade académica.

Sim

5.2.3. Existe aconselhamento dos estudantes sobre a possibilidade de financiamento e de emprego.

Em parte

5.2.4. Os resultados de inquéritos de satisfação dos estudantes são usados para melhorar o processo de ensino/aprendizagem.

Sim

5.2.5. A instituição cria condições para promover a mobilidade dos estudantes.

Em parte

5.2.6. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Existem os procedimentos para assegurar a comunicação, apoio pedagógico e aconselhamento via a plataforma online, e-mail, visitas de estudo e seminários, assim como as tutoriais que fazem parte das horas de contacto em praticamente todas as unidades curriculares do ciclo de estudos.

Desde 2009 altura em que obteve a “Erasmus Standard University Charter” até 2013 e tem protocolos com várias instituições. No entanto, a mobilidade é muito reduzida e limita-se ao programa erasmus.

A instituição também promove reuniões, colóquios e seminários onde os estudantes são convidados e estimulados a participarem.

5.2.7. Pontos Fortes.

Clima de proximidade e ajuda ao estudante; tratamento muito personalizado.

5.2.8. Recomendações de melhoria.

O estabelecimento de mais contactos e parcerias com outras organizações de ensino superior mas também na área empresarial que facilitem e facultem mais experiências e mais diversificadas aos alunos e que, ao mesmo tempo, lhes confirmem uma visão prática da sua futura área de trabalho.

6. Processos

6.1. Objectivos de Ensino, Estrutura Curricular e Plano de Estudos

6.1.1. Estão definidas as competências a desenvolver pelos estudantes e foram operacionalizados os objectivos permitindo a medição do grau de cumprimento.

Em parte

6.1.2. A estrutura curricular corresponde aos princípios do Processo de Bolonha.

Em parte

6.1.3. Existe um sistema de revisão curricular periódica que assegura a actualização científica e de métodos de trabalho.

Não

6.1.4. O plano de estudos garante a integração dos estudantes na investigação científica e/ou actividades profissionais.

Em parte

6.1.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

O objetivo de proporcionar diplomados com competências académicas e profissionais na área da Gestão Hoteleira é feito através das competências desenvolvidas nas UC e com a operacionalização das avaliações feitas em cada semestre, a fim de verificar o grau de cumprimento. A atual taxa de eficiência de graduação não é possível de determinar, dado que ainda não há graduados neste ciclo de estudos. Portanto, a empregabilidade dos graduados fica ainda por determinar.

Existe um acompanhamento do cumprimento do mesmo através da recolha de indicadores relevantes sobre o tempo de trabalho médio por aluno em cada unidade curricular. É na UC de Seminário que os alunos são expostos a um trabalho de pesquisa. Portanto, pode-se afirmar que o plano de estudos ajuda a integração dos alunos na pesquisa científica e/ou em atividades profissionais. Porém não foi possível consultar relatórios de estágio, portanto a análise ou avaliação destes não foi possível.

6.1.6. Pontos Fortes.

Cada unidade curricular tem no seu programa a indicação das competências a serem alcançadas.

A instituição está a lançar o espírito dos princípios de Bolonha.

Introdução às bases de um trabalho de investigação.

6.1.7. Recomendações de melhoria.

A eficiência da graduação do ciclo de estudos não pode ser avaliada.

Mantenha-se o esforço para introduzir o princípio de Bolonha, relatando o ponto de situação aos interessados.

Mostrar as melhores práticas sobre os casos de sucesso da avaliação curricular.

Não foi possível consultar relatórios de estágio.

6.2. Organização das Unidades Curriculares

6.2.1. São definidas as competências que os estudantes deverão desenvolver em cada unidade curricular.

Sim

6.2.2. Existe coerência entre os conteúdos programáticos e os objectivos de cada unidade curricular.

Em parte

6.2.3. Existe coerência entre as metodologias de ensino e os objectivos de cada unidade curricular.

Em parte

6.2.4. Existem mecanismos para assegurar a coordenação entre as unidades curriculares e os seus conteúdos.

Em parte

6.2.5. Os objectivos de cada unidade curricular são divulgados entre os docentes e os estudantes.

Sim

6.2.6. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

As competências a desenvolver nas UC estão apresentadas e são as: académicas gerais, de carácter teórico e conceptual nas UC transversais, que poderiam aplicar mais conceitos e metodologias a casos de estudo na hotelaria (soft skills); e as competências em domínios instrumentais, de carácter técnica e operacionais que, no entanto, são escassas em termos práticos para os estudantes aplicarem os seus conhecimentos nas várias operações hoteleiras, privilegiando as ferramentas de administração e gestão do setor da hotelaria (hard skills). A conformidade entre os conteúdos programáticos e os objetivos de cada UC limita-se na sua maioria a uma explanação generalista e não se compreende a articulação objetivos/conteúdos apresentados. É apresentada uma justificação genérica para demonstrar como as metodologias usadas permitem atingir os objetivos das UC, porém nas UC mais técnicas não há evidência da simulação realizada pelos alunos que constituiriam experiências de aprendizagem reforçada.

6.2.7. Pontos Fortes.

O esforço do Coordenador do Curso de Gestão Hoteleira, mesmo que muitas vezes de modo informal, na articulação de toda a equipa docente no sentido da complementaridade desejada das UC para atingir os objetivos do curso, também através de uma monitorização do funcionamento das UC através das áreas científicas.

Apesar das melhorias possíveis, todas as componentes curriculares têm sido articuladas entre si de modo a dar coerência e consistência ao ciclo de estudos de Gestão Hoteleira, sobretudo numa vertente predominante dos estudos de gestão aplicados à hotelaria.

6.2.8. Recomendações de melhoria.

As UC podem ter diferentes pesos de trabalho por parte do estudante em função do número de ECTS, sobretudo valorizando as componentes específicas e técnicas da área científica da Hotelaria, definindo a partir desta diferenciação os objetivos visando a maior empregabilidade, uma formação mais sólida e técnica na perspetiva dos conteúdos e utilizando metodologias de ensino-aprendizagem adequadas, devidamente articuladas pela ação do Coordenador do Curso de Gestão Hoteleira.

Os objetivos das UC transversais devem ser adequados e estar articulados em função dos objetivos do curso de Gestão Hoteleira, apresentando exemplos práticos dos conteúdos aplicados ao setor.

O Coordenador do Curso de Gestão Hoteleira deve ter um horário de atendimento específico para tratar das questões relativas ao bom e efetivo funcionamento do curso e das suas UC.

6.3. Metodologias de Ensino/Aprendizagem

6.3.1. As metodologias de ensino e as didáticas estão adaptadas aos objetivos das unidades curriculares.

Em parte

6.3.2. A média do tempo de estudo necessário corresponde ao estimado, em créditos ECTS.

Em parte

6.3.3. A avaliação da aprendizagem dos estudantes é feita em função dos objetivos da unidade curricular.

Em parte

6.3.4. As metodologias de ensino facilitam a participação dos estudantes em actividades científicas.

Sim

6.3.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

As metodologias de ensino estruturam-se na exposição oral dos conteúdos pelo envolvimento dos estudantes nas matérias científicas e técnicas, no desenvolvimento de ações de pesquisa, análise e síntese de conhecimento, sobretudo em trabalhos práticos. Contudo, verifica-se uma abordagem genérica e que não existe referência a muitas metodologias de aprendizagem ativa, como estudos de caso, visitas de estudos, orientação tutorial, entre muitas outras, bem como às didáticas que podem ser usadas em sala de aula e às inúmeras atividades extracurriculares. A tendência para a determinação de 6 ECTS por UC define uma solução de uniformização institucional. Não existe demonstração cabal da articulação efetiva entre a avaliação da aprendizagem como sendo função dos objetivos da UC. São indicadas diversas metodologias de ensino fomentadas no curso de Gestão Hoteleira que pretendem estimular os alunos a iniciar-se no desenvolvimento de atividades científicas no contexto escolar.

6.3.6. Pontos Fortes.

A consciência da importância de utilização de metodologias de ensino de diversa natureza com vista a uma ação complementar no sentido de garantir a aprendizagem do conhecimento da Hotelaria por

parte dos alunos.

6.3.7. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se estudar e compreender as metodologias de ensino e aprendizagem, bem como as didáticas específicas da Hotelaria, pois todas as ideias apresentadas no processo de autoavaliação do curso de Gestão Hoteleira são iguais às apresentadas no curso de Turismo.

É aconselhável identificar e utilizar diversas didáticas úteis no ensino da Hotelaria com vista a otimizar a comunicação e a garantir as aprendizagens teóricas e técnicas visadas para os alunos. Neste contexto recomenda-se também que todas as componentes da UC estejam coerentemente articuladas e devidamente justificadas entre si.

Também se recomenda uma análise cuidadosa no sentido de garantir a aplicação devida do tempo de cada ECTS pelas várias UC e proceder a uma justificação clara sobre os critérios de distribuição.

7. Resultados

7.1. Resultados Académicos

7.1.1. O sucesso académico da população discente é efectivo e facilmente mensurável.

Sim

7.1.2. O sucesso académico é semelhante para as diferentes áreas científicas e respectivas unidades curriculares.

Em parte

7.1.3. Os resultados da monitorização do sucesso escolar são utilizados para a definição de acções de melhoria no mesmo.

Sim

7.1.4. Não há evidência de dificuldades de empregabilidade dos graduados.

Não aplicável

7.1.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Curso ainda não tem diplomados, portanto não é possível identificar evidências sobre a empregabilidade dos graduados.

7.1.6. Pontos Fortes.

Como não há ainda diplomados não é possível classificar pontos fortes.

7.1.7. Recomendações de melhoria.

Como não há ainda diplomados não é possível propor recomendações.

Since there are no graduates yet, the proposal of recommendations is not possible.

7.2. Resultados da actividade científica, tecnológica e artística

7.2.1. Existem Centro(s) de Investigação reconhecido(s), na área científica do ciclo de estudos onde os docentes desenvolvem a sua actividade.

Não

7.2.2. Existem publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos em revistas

internacionais com revisão por pares, nos últimos 3 anos e na área do ciclo de estudos.

Não

7.2.3. As actividades científica, tecnológica e artística têm valorização e impacto no desenvolvimento económico.

Não

7.2.4. As actividades científica, tecnológica e artística estão integradas em projectos e/ou parcerias nacionais e internacionais.

Em parte

7.2.5. Os resultados da monitorização das actividades científica, tecnológica e artística são usados para a sua melhoria.

Não

7.2.6. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Embora tenha sido indicada a existência de um centro de investigação não foi fornecida evidência de que esse centro fosse devidamente reconhecido por nenhuma entidade, nomeadamente pela Fundação para a Ciência e Tecnologia. Nem a maioria dos docentes estão integrados em centros de investigação devidamente reconhecidos na área da hotelaria, área que constitui parte integrante da designação do curso.

A instituição não demonstra capacidade de investigação na área do ciclo de estudos. O número de publicações em revistas científicas internacionais com revisão por pares nos 3 anos que antecederam a candidatura é bastante reduzido.

Foram indicadas diversas entidades com as quais a unidade orgânica possui parcerias, mas não foi mencionado, concretamente, um projecto de investigação.

7.2.7. Pontos Fortes.

Parece existir uma considerável estabilidade ao nível do corpo docente da instituição, embora a maioria deste corpo docente seja constituído por pessoas que não têm formação, experiência ou investigação específica nas áreas fundamentais do curso.

7.2.8. Recomendações de melhoria.

Estabelecimento de parcerias com instituições com reconhecida capacidade de investigação e formação na área específica do ciclo de estudos, no sentido de criar centros de investigação em áreas fundamentais do ciclo de estudos ou possibilitar aos docentes que irão leccionar unidades curriculares do ciclo de estudos a participação neste tipo de centros. É fundamental publicar artigos científicos na área do ciclo de estudos em revistas científicas internacionais com revisão por pares. A instituição deverá ainda estabelecer parcerias com instituições com reconhecida capacidade de investigação e formação na área específica do ciclo de estudos. A instituição deve também investir na formação avançada do corpo docente na área específica do ciclo de estudos proposto e fornecer-lhes as condições necessárias para o desenvolvimento de actividades de investigação. A qualidade dos alunos está relacionada ao nível do corpo docente, sem o qual não é possível cumprir com um dos principais objectivos.

7.3. Outros Resultados

7.3.1. No âmbito do presente ciclo de estudos, existem actividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade ou formação avançada.

Não

7.3.2. O ciclo de estudos contribui para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura

científica e a acção cultural, desportiva e artística.

Não

7.3.3. O conteúdo das informações tornadas públicas sobre a instituição, o ciclo de estudos e o ensino ministrado é realista.

Sim

7.3.4. Existe um nível significativo de internacionalização do ciclo de estudos.

Não

7.3.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Mobilidade de estudantes e docentes, tanto a nível nacional como internacional, é bastante reduzida.

Baixa produção científica aplicada do corpo docente na área da Hotelaria.

7.3.6. Pontos Fortes.

Não há.

7.3.7. Recomendações de melhoria.

Mais mobilidade de alunos e docentes;

Mais publicações de docentes em revistas especialmente com referee;

Maior intervenção na comunidade envolvente através da prestação de serviços;

Realização de eventos em que os alunos possam dar a conhecer os seus conhecimentos

8. Observações

8.1. Observações:

Um aspeto muito positivo é o facto do corpo docente do ciclo de estudos ser bastante estável, embora não cumpre os requisitos legais, for falta de corpo docente próprio com doutoramento na área do ciclo de estudos.

A ausência de investigação científica na área da hotelaria. São praticamente inexistentes as publicações científicas na área do ciclo de estudos, em revistas internacionais com revisão por pares nos últimos três anos e projetos de investigação.

O Coordenador de curso não é nem doutorado nem especialista na área do ciclo de estudos e não apresenta comprovativos de publicações científicas na área do ciclo de estudos, em revistas internacionais com revisão por pares nos últimos três anos. É essencial que o coordenador do curso demonstre a competência de investigação na área da hotelaria com evidência em artigos publicados em revistas reconhecidas.

Também tem havido pouca preocupação com a internacionalização. É inquestionável o contributo que uma aprendizagem à escala internacional pode aportar a um jovem em início de carreira. A aposta tardia e ainda reduzida na mobilidade internacional da instituição limita a preparação dos estudantes num dos critérios de selecção mais utilizado pelas entidades empregadoras quando de trata de recrutar jovens profissionais sem grande experiência laboral.

Na unidade curricular de estágio, a percentagem das horas de contacto é de 50%; não é claro como os alunos ocupam os restantes 50%. Na generalidade das unidades curriculares, a percentagem do tempo de contacto é de 28-34%. Há falta de recursos e equipamento pedagógico e científicos para os alunos realizarem os 66-72% de horas de não contacto, nomeadamente as obras na biblioteca que são insuficientes e estão desactualizadas, a inexistência de acesso a bases de dados de publicações

científicas, assim como laboratório de aplicação.

A oferta formativa na área da gestão hoteleira tem incidido sobre a qualificação da oferta a nível da tipologia e qualidade das infraestruturas. Por forma a profissionalizar os diversos departamentos de um empreendimento hoteleiro, é necessário que a formação responda a problemas específicos na operação e elevar a qualidade de serviço, apostando na formação técnica, comportamental e línguas. Formação que define o nível de serviço, que garante serviços ao cliente, que ganha eficiências na operação e possibilita desempenhos de excelência. Ênfase no desenvolvimento de competências de gestão de processos, liderança, excelência de serviços, vendas e promoção, a segurança alimentar, línguas e comportamento (os tais soft skills), para formar profissionais com atitude, com autonomia, com responsabilidade, com vontade de resolver e de exceder as expectativas. Mas, são as áreas técnicas (os tais hard skills) que são absolutamente cruciais para a prestação de um bom serviço. Além dos laboratórios de aplicação, formação necessita de garantir software de alojamento, F&B e GDS.

8.2. Observações (PDF, máx. 100kB):

<sem resposta>

9. Comentários às propostas de acções de melhoria

9.1. Missão e objectivos:

Os objectivos do ciclo de estudos são, geralmente, coerentes com o projecto educativo, científico e cultural definido pela instituição. No entanto, não existe suficiente coerência entre os objectivos e conteúdos das unidades curriculares. Os objectivos deste ciclo de estudos deveriam ser adequadamente formulados e articulados com as competências identificadas.

9.2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade:

Embora a instituição possua os órgãos que compõe a estrutura organizacional adequada, nomeadamente o Conselho Técnico Científico, Diretor de Curso, Coordenadores de áreas científicas, Conselho Pedagógico e o Conselho de Direção, foi referido por diversas vezes, durante as reuniões, da resistência do corpo docente para a adaptação aos princípios do processo de Bolonha. Seria necessário que a organização interna da instituição averiguasse esta situação e procedesse com medidas para cumprir com esta mudança de paradigmas.

O coordenador de curso, António Carlos Ferreira, coordena mais dois cursos, assegura três UC's neste ciclo de estudos, mais serviço letivo em mais dois ciclos de estudo e é, ainda, docente do Instituto Politécnico de Gaya (de acordo com a ficha do docente). A CAE considera que é uma carga demasiada elevada para assegurar com relativa qualidade.

9.3. Recursos materiais e parcerias:

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

Na perspectiva dos alunos, muita disponibilidade da parte dos docentes e não docentes.

Biblioteca insuficiente e desactualizada.

Salas bem equipadas, com dimensão adequada

Locais de trabalho do pessoal não docente são agradáveis

Serviços de apoio, nomeadamente o Bar, não correspondem às necessidades dos estudantes

Espaços pedagógicos e serviços de aplicação com carências.

Tem havido iniciativas no sentido de proporcionar a componente prática através de áreas pedagógicas de aplicação, nomeadamente reuniões, colaboração com a Pousada da Juventude e há uma sala provisionada para alguma aplicação.

9.4. Pessoal docente e não docente:

Percentagem de Doutores e de Especialistas é baixa (não corresponde aos requisitos legais).

Experiência profissional de alguns docentes, eg. a tempo parcial.

Baixa produção científica aplicada do corpo docente na área da Hotelaria.

Algum apoio à formação e investigação, com base em iniciativas dos docentes

Após a consulta das fichas de docente observou-se que, no caso de algumas unidades curriculares, particularmente na principal área do ciclo de estudos, apesar de os docentes poderem ter alguns conhecimentos na área da unidade curricular, não possuem formação e experiência suficiente.

9.5. Estudantes:

Alguma heterogeneidade na formação de base dos alunos (dificulta o ensino aos docentes e a aprendizagem no contexto do processo de Bolonha).

Colaboradores satisfeitos com o desempenho dos estudantes.

A instituição parece também fazer um considerável esforço no sentido de providenciar um bom acompanhamento aos estudantes durante a formação em serviço.

9.6. Processos:

Alguma heterogeneidade na formação de base dos alunos (dificulta o ensino aos docentes e a aprendizagem no contexto do processo de Bolonha).

Tanto os alunos como os empregadores manifestaram falhas a nível prático e de competências linguísticas.

Alguma desadequação da estrutura curricular no que diz respeito a áreas científicas e a tempos de trabalho

9.7. Resultados:

Parece existir uma considerável estabilidade ao nível do corpo docente da instituição, embora a maioria deste corpo docente seja constituído por pessoas que não têm formação, experiência ou investigação específica na área fundamental do ciclo de estudos. A instituição não demonstra capacidade de investigação na área do ciclo de estudos (produção científica na área da hotelaria). Pouca mobilidade de alunos e docentes.

10. Conclusões

10.1. Recomendação final.

O ciclo de estudos deve ser acreditado condicionalmente

10.2. Fundamentação da recomendação:

Em resposta à pronúncia apresentada pelo ISAG, sobre o relatório preliminar da CAE na avaliação do 1º ciclo de estudos da Licenciatura em Gestão Hoteleira, a solicitar o prolongamento do período de adaptação às condicionantes para a creditação do ciclo de estudos de 2 para 3 anos, nomeadamente:

1. o corpo docente cumprir com os requisitos legais;
2. a nível da ampliação da internacionalização;
3. os laboratórios de aplicação estarem operacionais.

Após uma análise aprofundada dos pontos apresentados a CAE é da seguinte opinião:

1. Apesar de ser louvável o investimento da instituição na formação de docentes, nas diversas áreas científicas, há ainda necessidade de apostar mais na formação avançada e/ou de contratar especialistas na área predominante do ciclo de estudos. A CAE é de parecer que o corpo docente pode cumprir os requisitos legais por fases para atingir os 30% dos docentes da área predominante do ciclo de estudos com doutoramento e/ou estatuto de especialista dentro de dois anos e, no seguimento, cumprir com a legislação na totalidade dentro de 3 anos.
2. A experiência dos membros do CAE ao nível da internacionalização indica que para a celebração de acordos bilaterais com instituições no espaço europeu não há necessidade de prolongamento do prazo proposto. No entanto, a CAE reconhece que o trabalho de motivação dos alunos para a mobilidade internacional é uma tarefa que implica mais tempo. Por este motivo, a CAE concorda com o prolongamento do prazo para 3 anos, tal como é requerido.
3. Dada a natureza especializada do ciclo de estudo - hotelaria - os laboratórios de aplicação devem estar operacionais dentro do prazo de dois anos lectivos (antes do início do ano lectivo de 2013/2014). De acordo com colaboradores da instituição e as saídas profissionais dos diplomados do ciclo de estudos, estes não são contratados para gestores hoteleiros, mas sim para áreas especializadas da indústria hoteleira. Assim, sugere-se que a designação do ciclo de estudos seja alterada - por exemplo, para Direcção de Hotéis - e acompanhada de uma adaptação ao nível das competências a adquirir pelos alunos. Considera-se, igualmente, que este aspecto pode ainda ser explorado ao nível de cursos pós graduados.

O plano de estudos actual prevê, para as diversas unidades curriculares, 28 a 34% de horas de contacto; para o estágio, 50%. Constata-se, pois, que no caso das unidades curriculares, a percentagem é baixa, factor que é agravado pelo facto de existirem profundas limitações ao nível da oferta de equipamentos de apoio para a concretização das horas de não contacto (biblioteca, laboratórios de aplicação, b-on, etc.). Relativamente aos estágios, não é claro como é que os alunos completam os restantes 50% de não contacto. No seguimento das constatações, a CAE mantém as recomendações e o parecer emitido no relatório de avaliação.