

**Relatório de Funcionamento
de Unidade Curricular
Licenciatura em Gestão Hoteleira
Ano Letivo 2022/2023 | 2.º Semestre**



iseclisboa
INSTITUTO SUPERIOR
DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS



DOCUMENTO
VERIFICADO

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA	5
1.1 Nota Introdutória	5
1.2 Metodologia	6
2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	8
3. RESULTADOS	10
3.1. Satisfação Geral com o curso	10
3.2. Satisfação Geral com o ISEC Lisboa	10
3.3. Satisfação Geral com os meios disponibilizados para lecionar	11
3.4. Principais dificuldades sentidas com os meios disponibilizados para lecionar	12
3.5. Satisfação Geral com os alunos	13
3.6. Opinião sobre o SIGQ-ISEC Lisboa	14
3.6.1. Opinião sobre a Newsletter da Qualidade (Report)	15
3.6.2. Opinião sobre os mecanismos de monitorização de funcionamento da UC	15
3.7. Horas de contacto previstas para a UC	16
3.7.1. Preparação dos alunos para frequentar a UC	18
3.7.2. Interesse dos alunos pelos conteúdos lecionados	19
3.7.3. Pontualidade dos alunos	20
3.7.4. Cumprimento dos prazos pelos alunos na entrega de trabalhos	21
3.7.5. Frequência com que foi solicitado a esclarecer dúvidas	22
3.7.6. Volume de trabalho pedido aos alunos face aos créditos da Unidade Curricular	22
3.7.7. Qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos alunos	23
3.7.8. Utilização da plataforma Moodle	24
3.7.9. Qualidade da relação com os alunos	25
3.8. Constrangimentos no funcionamento da Unidade Curricular	26
3.9. Adequação do Horário	27
3.10. Grau de cumprimento do programa descrito na FUC	28
3.11.1. Adequação do programa da UC descrito na FUC (Componente Teórico/Prática)	28
3.11.2. Adequação do programa da UC descrito na FUC (Componente Prática/Laboratorial)	29
3.11.3. Cumprimento do processo de avaliação descrito na FUC	30
3.11.4. Adequação das Metodologias de Avaliação a esta UC	31
3.11.5. Volume de trabalho exigido para aprovação final	32
3.12. Número de alunos aprovados	33
3.12.1. Média das classificações nesta UC	34
3.12.2. Implementou novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem	35
3.12.3. Inovação com mais impacto	36
3.13. Fatores de Sucesso / Pontos Fortes desta Unidade Curricular	37
3.14. Fatores de Insucesso / Pontos Fracos nesta Unidade Curricular	37

ÍNDICE

3.15. Sugestões de melhoria	38
3.16. Outros comentários, observações ou recomendações	38
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
5. RECOMENDAÇÕES	43
6. ANEXOS	45

REVISÃO DOCUMENTAL

REVISÃO DO DOCUMENTO

Versão	Alteração	Por	Data
1.0	Emissão do documento	GAGQ	2023.AGO.31

*No caso de imprimir este documento, este passa automaticamente a ser uma "Cópia Não Controlada".
A utilização do presente documento implica a confirmação prévia de que corresponde à versão em vigor, junto do GAGQ.*

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

1.1 Nota Introdutória

O presente relatório foi produzido no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Superior de Educação e Ciências de Lisboa (de ora em diante designado apenas por SIGQ-ISEC Lisboa), refletindo uma síntese analítica dos resultados obtidos, respeitantes ao funcionamento das unidades curriculares da Licenciatura em Gestão Hoteleira, relativamente ao 2.º Semestre do ano letivo de 2022/2023.

Sendo constante o foco do ISEC Lisboa na melhoria contínua do desempenho organizacional, numa perspetiva de eficácia e eficiência do sistema, esta avaliação representa-se como uma ferramenta de apoio à monitorização do sistema interno de controlo e avaliação implementado.

No domínio da Avaliação Institucional e Acreditação dos Ciclos de Estudo, da Qualidade do Ensino e da Gestão do Sistema de Garantia da Qualidade do ISEC Lisboa e, em alinhamento com o planeamento estratégico, os processos de Monitorização Pedagógica desenvolvidos pelo ISEC Lisboa dão resposta ao **“Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos”**, de cariz obrigatório para qualquer Instituição de Ensino Superior (IES) – Referenciais A3ES 2016 e ESG2015. Concomitantemente ao processo de monitorização pedagógica efetuada através de inquéritos aos alunos, o exercício vertido no presente relatório, recolhe a perceção dos docentes, através de um inquérito, sobre o funcionamento das Unidades Curriculares, aplicado de forma semestral (RFUC). Esta complementaridade de monitorização e auscultação de diferentes partes interessadas sobre as Unidades Curriculares (UC), permite ao ISEC Lisboa complementar o exercício de monitorização e revisão periódica dos seus cursos, de modo a assegurar que alcançam os objetivos para eles fixados e dão resposta às necessidades dos estudantes e da sociedade. Os resultados apresentados são remetidos à coordenação de curso e direção de escola por forma a traduzirem-se numa mais valia à melhoria contínua do ciclo de estudos, evidenciando-se como uma prática sistemática e bem definida em calendário de auscultação das diferentes partes interessadas. As revisões efetuadas conduzem à melhoria contínua do curso e as ações planeadas ou executadas (sempre que os resultados o justifiquem são feitos planos de melhoria prevendo ações concretas, respetivas metas,

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

indicadores, prazos de execução e responsabilidades, os quais por sua vez são acompanhados e monitorizados continuamente) em resultado desse processo, sendo comunicadas a todas a partes interessadas relevantes.

O relatório compreende 6 secções: (1) Introdução e Metodologia; (2) Caracterização da amostra; (3) Resultados; (4) Considerações finais; (5) Recomendações; e (6) Anexos.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados no RGPD.

O Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade agradece a colaboração e o empenho de todos os docentes, pela participação nos inquéritos de funcionamento das unidades curriculares realizados e aos Serviços Académicos (SA) pela disponibilização dos dados relevantes à elaboração do presente relatório.

1.2 Metodologia

Os inquéritos respeitantes ao funcionamento das UC lecionadas no 2.º Semestre do ano letivo de 2022/2023 ocorreram através da informação coligida pelo GAGQ e disponibilizada pelos Serviços Académicos, relativa à Distribuição do Serviço Docente do referido semestre. Foi solicitado aos respetivos docentes que procedessem ao **preenchimento do inquérito de funcionamento das unidades curriculares que lecionaram através de um endereço disponibilizado por e-mail pelo GAGQ, entre os dias 22 de maio de 2023 e 31 de julho de 2023**, tendo sido realizados reforços semanais a apelar ao preenchimento do inquérito relativo ao funcionamento das unidades curriculares do 2.º Semestre do ano letivo 2022/2023.

Os inquéritos, foram realizados com recurso à utilização da plataforma *ComQuest*, tendo os dados resultantes sido analisados em conformidade. Foi feita a análise de conteúdo das respostas às questões abertas, tendo estas sido categorizadas.

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

Por forma a simplificar a leitura dos resultados, sempre que possível, foi apresentada a média e desvio-padrão, correspondentes às escalas de avaliação utilizadas, encontrando-se as mesmas explicitadas ao longo do presente relatório.

2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Foram obtidas 18 respostas aos inquéritos de Funcionamento das Unidades Curriculares da **Licenciatura em Gestão Hoteleira**, num universo de 20 respostas possíveis, correspondendo a uma **taxa de resposta de 90%**, tal como se pode verificar na [Figura 1](#). O detalhe das UC para a Licenciatura em Gestão Hoteleira encontra-se na [Tabela 1](#).

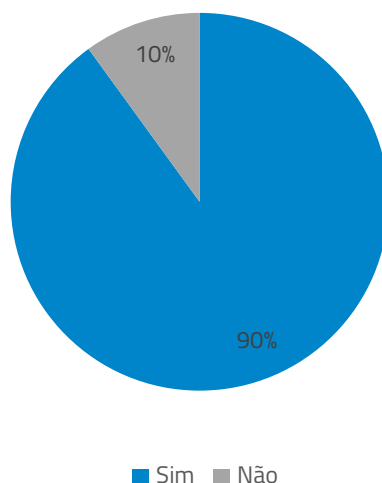


Figura 1 Respostas obtidas aos inquéritos de Funcionamento das Unidades Curriculares

Tabela 1 Detalhe dos respondentes ao inquérito de funcionamento das Unidades Curriculares na Licenciatura em Gestão Hoteleira e análise das horas de contacto e aulas previstas, face às efetivamente dadas

Unidade Curricular Lecionada	Resposta	Nº de Horas de Contacto (A)	N.º de Horas de Contacto em Sumário (B)	A vs. B	Nº de Aulas Previstas (C)	Nº de Aulas Efetivamente Dadas (D)	C vs. D
[9173207] Higiene e Segurança Alimentar	Sim	45	44	☹	15	17	☺
[9173208] Gestão de Recursos Humanos	Sim	45	41	☹	15	14	☹
[9173209] Inglês I	Sim	45	47	☺	23	24	☺
[9173210] Espanhol I	Sim	45	45	☺	23	22	☹
[9173211] Gestão de Alojamento I	Sim	45	49	☺	15	17	☺
[9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)	Sim	45	44	☹	15	15	☺
[9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (2 de 2)	Não	45	42	☹	15	14	☹
[9173219] Turismo Cultural e Património	Sim	45	45	☺	15	15	☺
[9173220] Gestão Financeira	Sim	45	39	☹	15	13	☹
[9173221] Gestão de Marketing e Vendas	Não	45	43	☹	23	22	☹
[9173222] Nutrição e Dietética	Sim	30	32	☺	15	16	☺
[9173223] Inglês III	Sim	45	44	☹	23	22	☹
[9173224] Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis	Sim	45	39	☹	15	13	☹
[9173232] Gestão de Projeto	Sim	30	30	☺	20	20	☺
[9173233] Empreendedorismo	Sim	30	28,5	☹	20	19	☹
[9173235] Manutenção Hoteleira	Sim	30	32	☺	20	21	☺

2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Unidade Curricular Lecionada	Resposta	N.º de Horas de Contacto (A)	N.º de Horas de Contacto em Sumário (B)	A vs. B	N.º de Aulas Previstas (C)	N.º de Aulas Efetivamente Dadas (D)	C vs. D
[9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2)	Sim	30	30	■	20	20	■
[9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2)	Sim	30	0	■	20	0	■
[9173238] Mercados e Destinos Turísticos	Sim	30	30	■	20	17	☹
[9173239] Turismo Sustentável e Responsabilidade Social	Sim	30	27	☹	20	18	☹

▲: Variação positiva ☹: Variação negativa (≥-10%) ☹: Variação negativa (<-10%) ■: Sem variação -

¹ Despacho n.º 4032/2021 - Plano de estudos conducente ao grau de Licenciado em Gestão Hoteleira

² Consulta dos dados de registo de sumários disponibilizados pelos Serviços Académicos do ISEC Lisboa em 09/03/2021.

³ Inclui OT – Orientação Tutorial. Não considerado para análise de variação percentual. Não contemplado em registo de sumários.

3. RESULTADOS

3.1. Satisfação Geral com o curso

Na avaliação do parâmetro relativo à satisfação geral com o curso, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,6 e o desvio-padrão de 0,49.

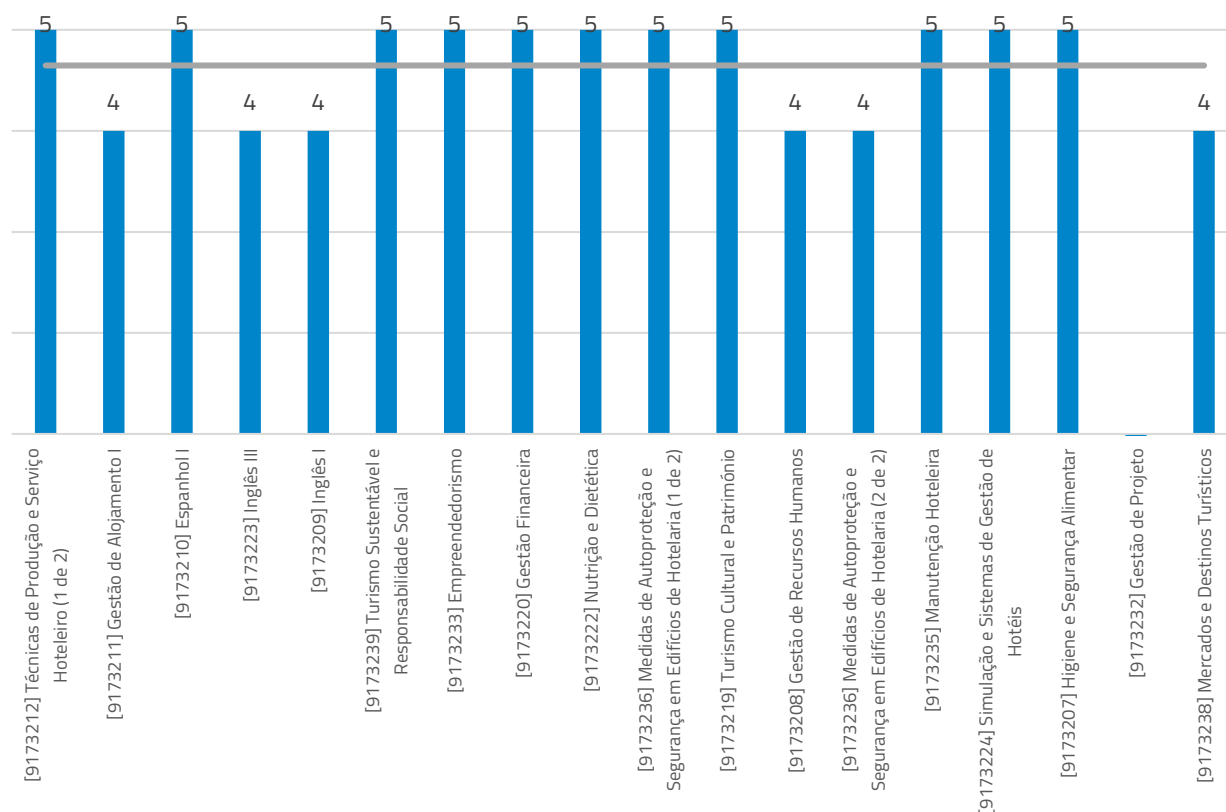


Figura 2 Satisfação Geral com o curso

Salvaguarda-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Alojamento I, Inglês III, Inglês I, Gestão de Recursos Humanos, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2) e Mercados e Destinos Turísticos. O docente da UC de Gestão de Projeto indicou que não sabia/ não queria responder a esta questão.

3.2. Satisfação Geral com o ISEC Lisboa

No que respeita à avaliação do parâmetro relativo à satisfação geral com o ISEC Lisboa, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,4 e o desvio-padrão de 0,50.

3. RESULTADOS

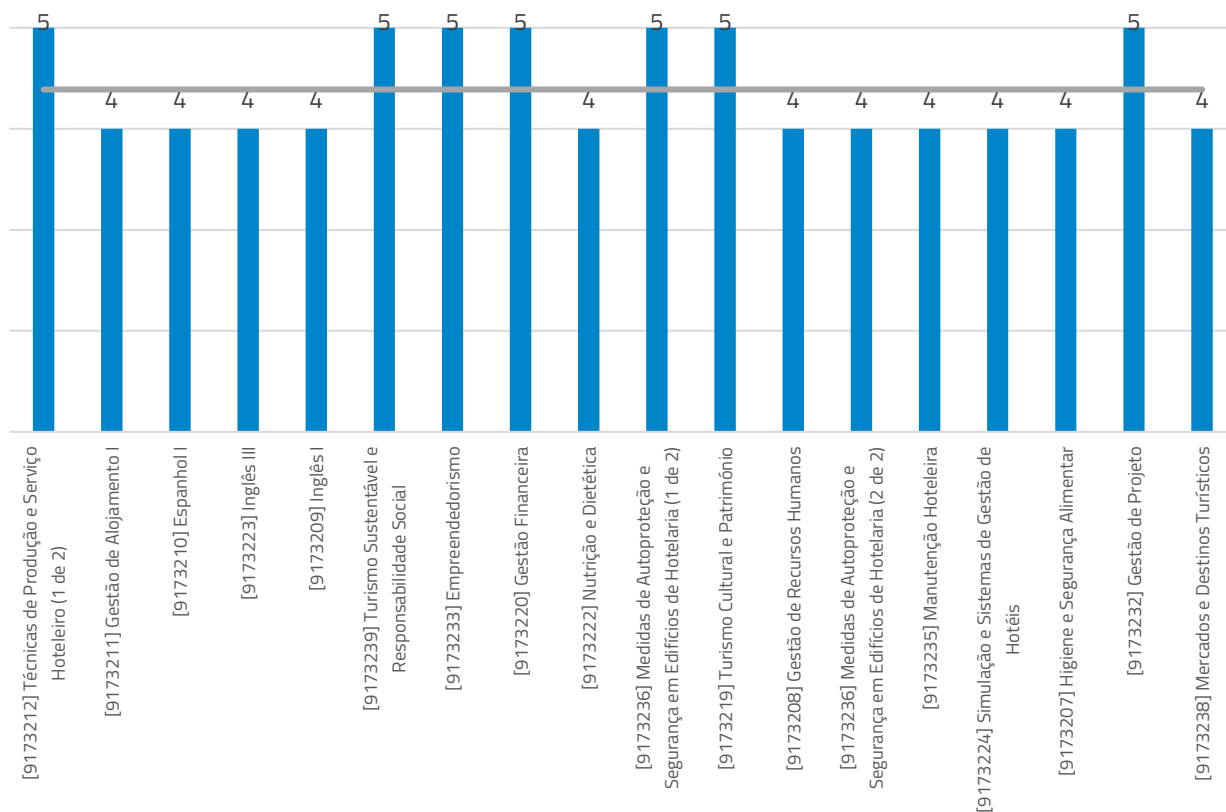


Figura 3 Satisfação Geral com o ISEC Lisboa

Salienta-se que com resultados superiores estão as UC de Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão Financeira, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2) e Gestão de Projeto.

3.3. Satisfação Geral com os meios disponibilizados para lecionar

No que concerne à avaliação do parâmetro relativo à satisfação geral com os meios disponibilizados para lecionar, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,2 e o desvio-padrão de 0,43.

3. RESULTADOS

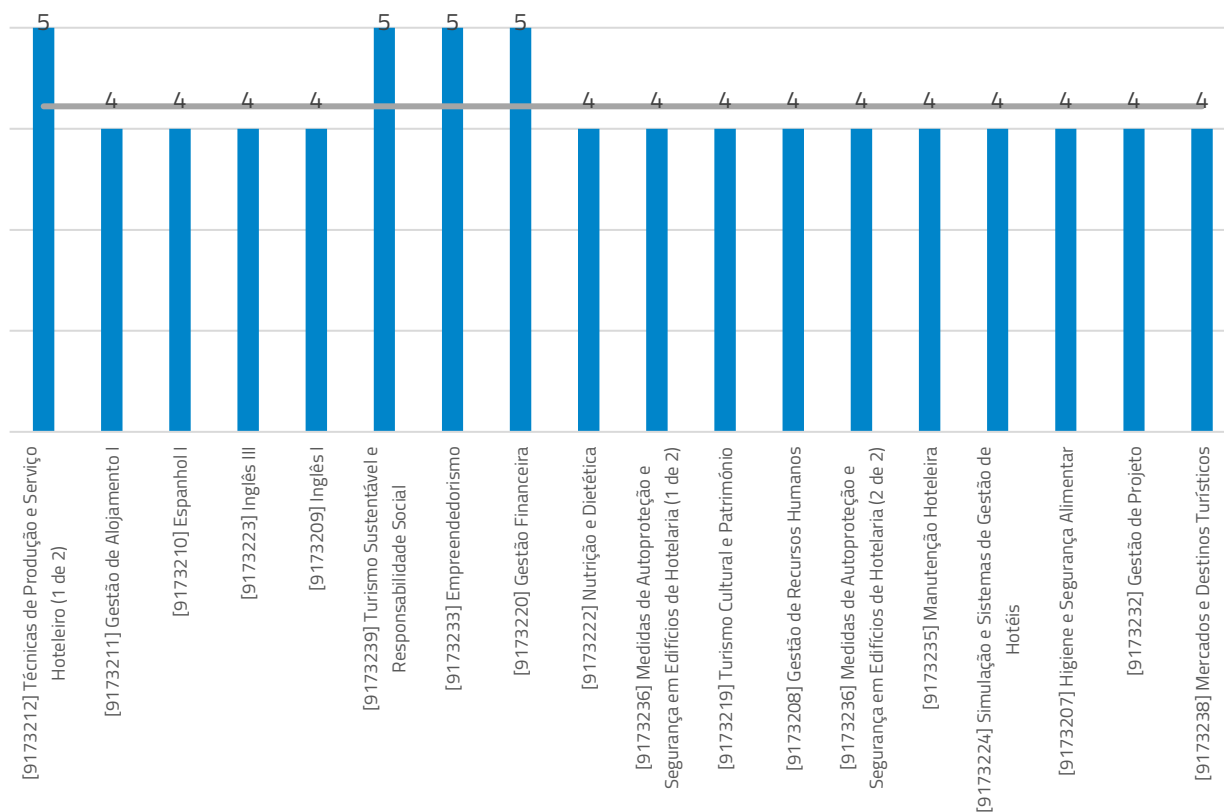


Figura 4 Satisfação Geral com os meios disponibilizados para lecionar

De destacar que com resultados superiores à média calculada estão as UC de Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo e Gestão Financeira.

3.4. Principais dificuldades sentidas com os meios disponibilizados para lecionar

Os docentes expressaram em resposta aberta as suas opiniões quanto às principais dificuldades sentidas com os meios disponibilizados para lecionar. As respostas abertas foram objeto de análise de conteúdo e agrupadas em função das categorias encontradas. As principais categorias de constrangimentos identificados pelos docentes são apresentadas na Tabela 2.

Tabela 2 Principais dificuldades sentidas com os meios disponibilizados para lecionar

Unidade Curricular	Principais dificuldades sentidas
1 - [9173210] Espanhol I	Horário estabelecido
2 - [9173222] Nutrição e Dietética	Desconhecimento do plano curricular

3. RESULTADOS

Unidade Curricular	Principais dificuldades sentidas
3 - [9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2)	Acesso a conteúdos digitais
2 - [9173219] Turismo Cultural e Património	Acesso a conteúdos digitais

3.5. Satisfação Geral com os alunos

No que respeita à avaliação do parâmetro relativo à satisfação geral com os alunos, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 3,9 e o desvio-padrão de 0,54.

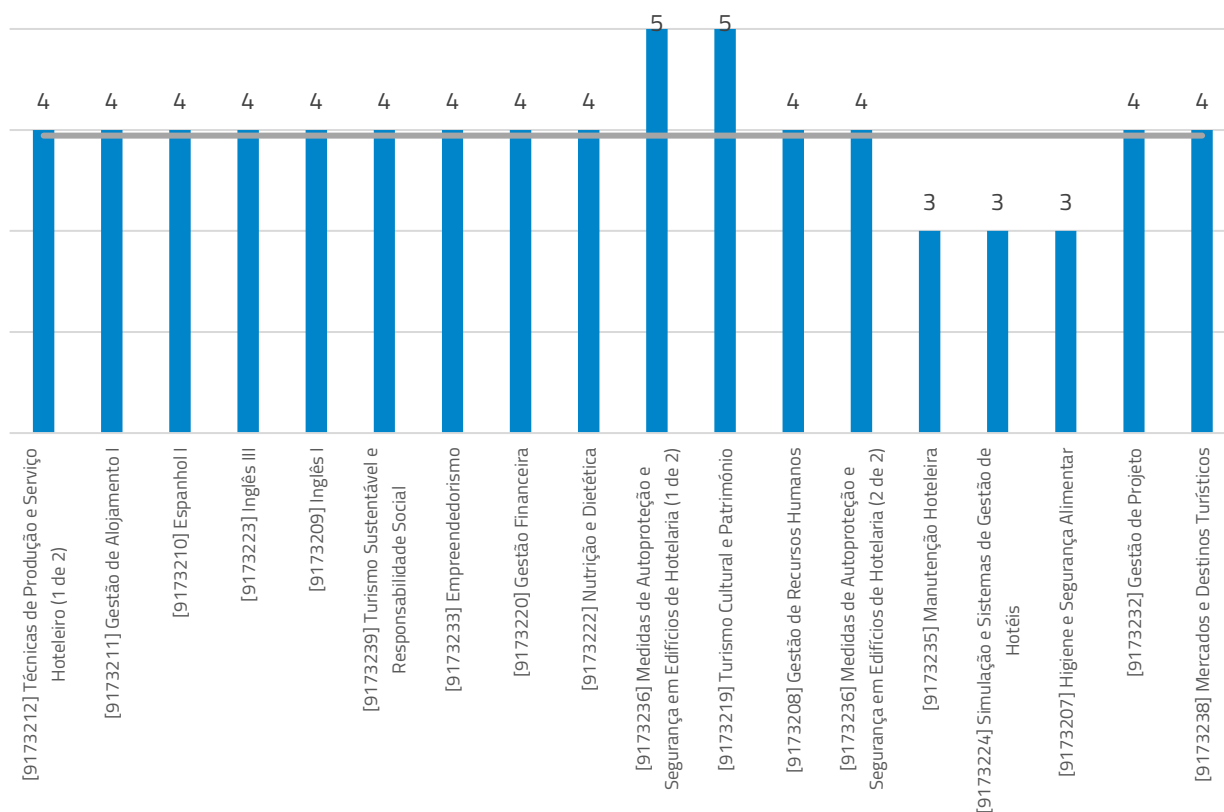


Figura 5 Satisfação Geral com os alunos

De referir que com resultados inferiores à média estão as UC de Manutenção Hoteleira, Simulação de Sistemas de Gestão de Hotéis e com resultados superiores à média calculada estão as UC de Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2) e Turismo Cultural e Património.

3. RESULTADOS

3.6. Opinião sobre o SIGQ-ISEC Lisboa

No que respeita à avaliação do parâmetro relativo à opinião sobre o SIGQ-ISEC Lisboa, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 3,8 e o desvio-padrão de 0,92.

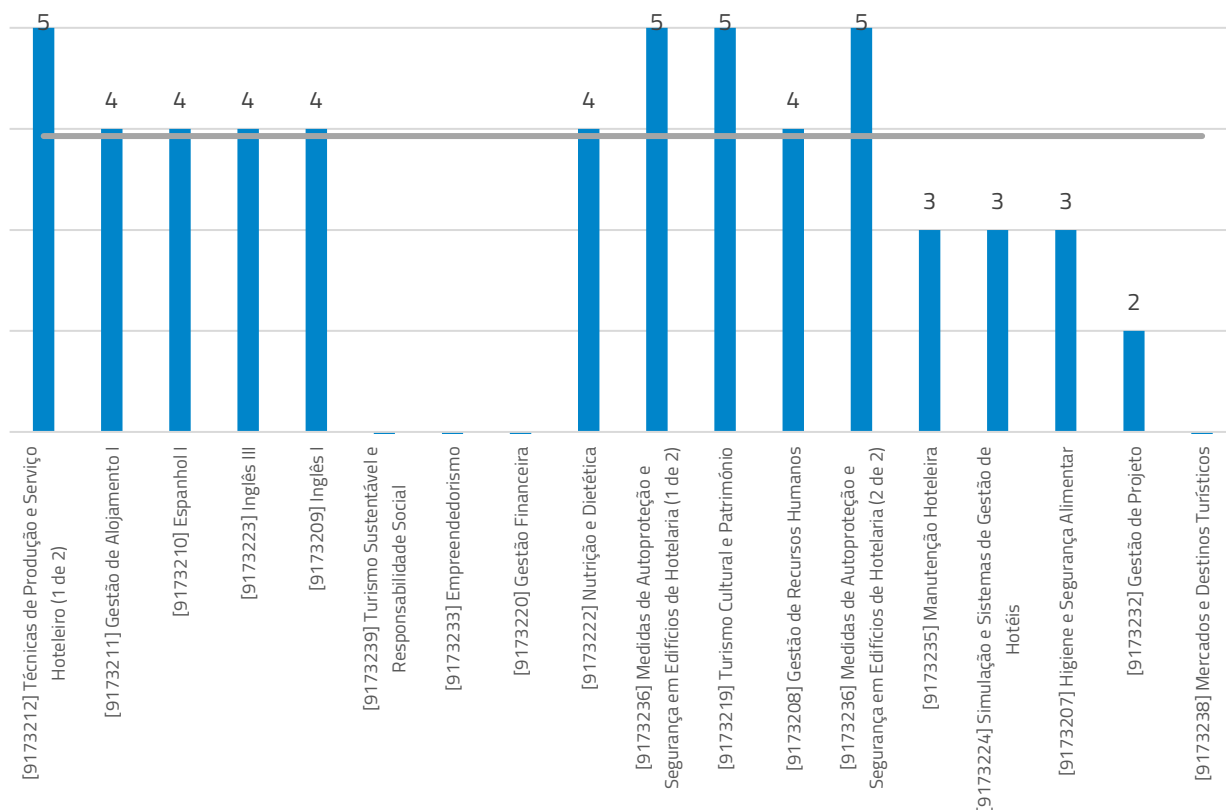


Figura 6 Opinião sobre o SIGQ-ISEC Lisboa

De referir que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Manutenção Hoteleira, Simulação de Sistemas de Gestão de Hotéis, Higiene e Segurança Alimentar e Gestão de Projeto e com resultados acima da média estão as UC de Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios Hoteleiros (1 de 2), Turismo Cultural e Património e Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios Hoteleiros (2 de 2). De realçar que os docentes das UC de Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão Financeira e Mercados e Destinos Turísticos indicaram que não sabiam/ não respondiam a esta questão.

3. RESULTADOS

3.6.1. Opinião sobre a *Newsletter* da Qualidade (*Report*)

Na avaliação do parâmetro relativo à opinião sobre a *Newsletter* da Qualidade (*Report*), a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,0 e o desvio-padrão de 0,49.

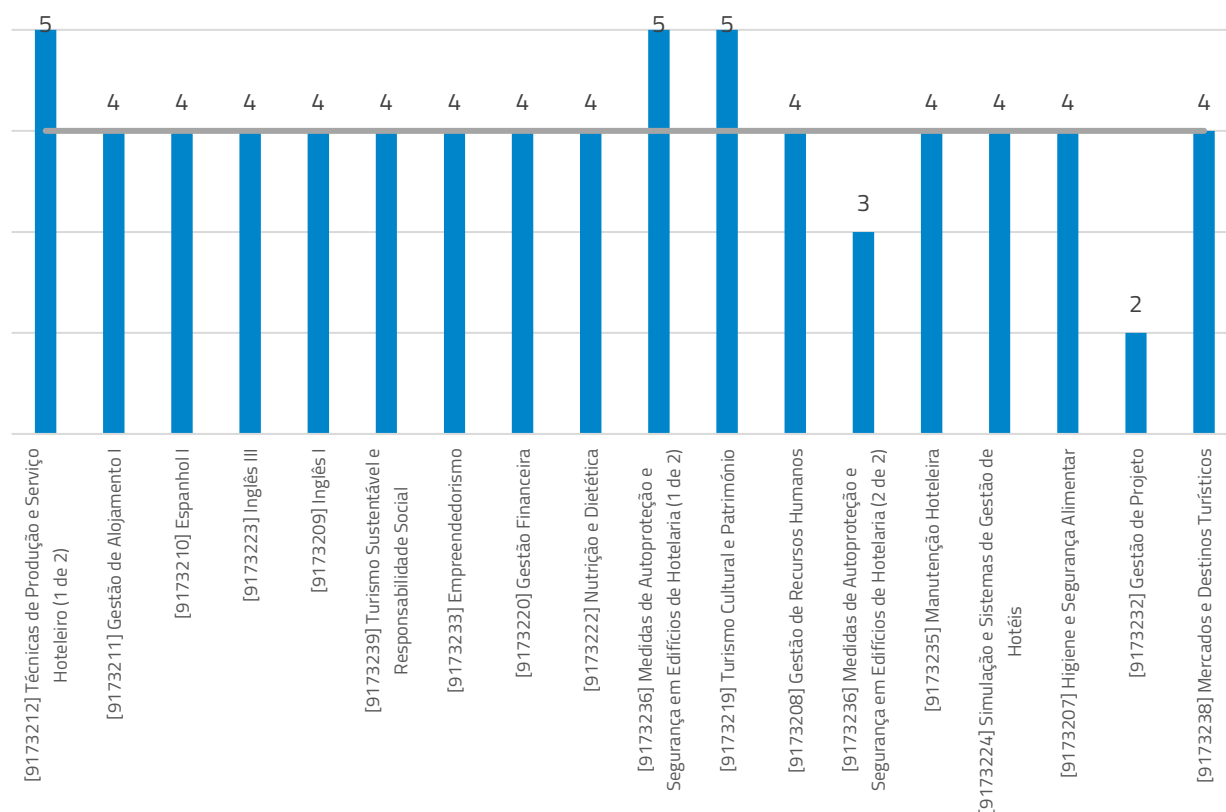


Figura 7 Opinião sobre a *Newsletter* da Qualidade (*Report*)

De referir que com resultados inferiores à média calculada estão as UC Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2) e Gestão de Projeto e com resultados superiores estão as UC de Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2) e Turismo Cultural e Património.

3.6.2. Opinião sobre os mecanismos de monitorização de funcionamento da UC

No que diz respeito à avaliação do parâmetro relativo à opinião sobre os mecanismos de monitorização de funcionamento da UC, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 3,8 e o desvio-padrão de 0,92.

3. RESULTADOS

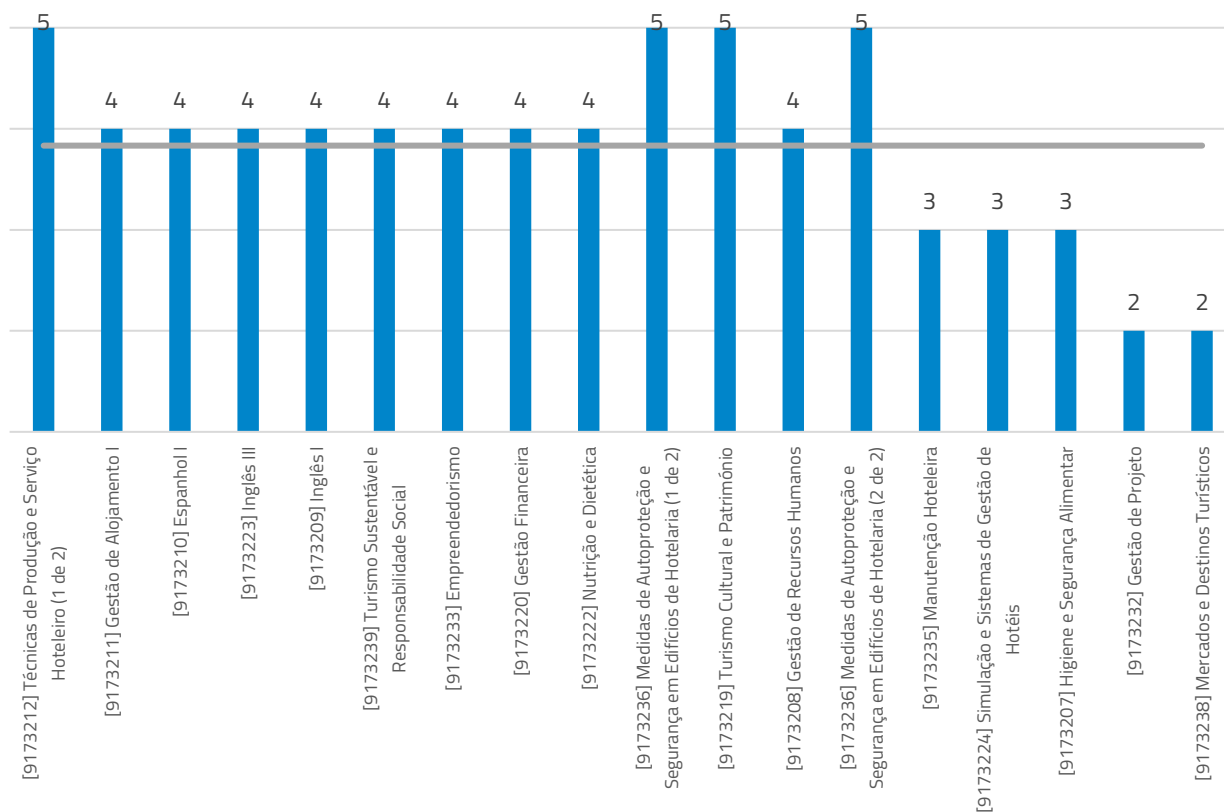


Figura 8 Opinião sobre os mecanismos de monitorização de funcionamento da UC

De referir que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Manutenção Hoteleira, Simulação de Sistemas de Gestão de Hotéis, Higiene e Segurança Alimentar, Gestão de Projeto e Mercados e Destinos Turísticos e com resultados superiores estão as UC de Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e Património e Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2).

3.7. Horas de contacto previstas para a UC

Quando questionados se cumpriram com as horas de contacto previstas para a UC, 100% dos docentes indicaram que sim, tal como se pode verificar na Figura 9.

3. RESULTADOS

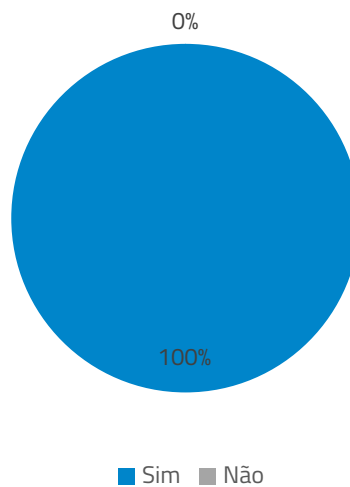


Figura 9 Cumpriu com as horas de contacto previstas

Apesar da totalidade dos docentes ter indicado que cumpriu com as horas de contacto previstas para as UC, ao realizarmos a análise do calendário escolar, horários do semestre respetivo, informação sobre os sumários lançados (disponibilizada pelos Serviços Académicos do ISEC Lisboa) e, por consulta das FUC e eventuais aditamentos, verifica-se que as UC que evidenciaram o não cumprimento do número de horas de horas de contacto previstas foram: Gestão Financeira, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis e Turismo Sustentável e Responsabilidade Social. Considerou-se como pressuposto de incumprimento das horas previstas no plano de estudos, face às efetivamente lecionadas, um desvio superior ou igual a -10%, face ao valor absoluto do número de horas de contacto definidas no respetivo Plano de Estudos.

Por forma a completar a análise apresentada e prevista no instrumento, procedeu-se à comparação do número de horas previstas no Plano de estudos conducente ao grau de licenciado em Gestão Hoteleira (Despacho n.º 4032/2021) e à consulta do calendário escolar em vigor para formalização do cálculo com o número de horas previstas a lecionar pelos docentes (Tabela 1). Por consulta da informação disponibilizada pelos SA, relativa aos sumários lançados pelos docentes e, cuja informação foi coligida pelo GAGQ, verificou-se a carga horária registada em sumário e o número de aulas efetivamente lecionadas. Considerou-se como pressuposto de incumprimento das horas previstas no plano de estudos, face às efetivamente lecionadas, um desvio superior ou igual a -10%, face ao valor absoluto do número de horas de contacto definidas no respetivo Plano de Estudos.

3. RESULTADOS

Evidenciou-se o cumprimento da maioria das UC analisadas com o número de aulas previstas no plano de estudos, com exceção de Gestão Financeira, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis, Mercados e Destinos Turísticos e Turismo Sustentável e Responsabilidade Social.

No que concerne às UC cujo número de aulas previstas foi inferior ao número de aulas efetivamente dadas, não se verificou também em alguns casos o cumprimento do número de horas de contacto definido em plano de estudos, por consulta do registo de sumários do 2.º Semestre do ano letivo 2022/2023, a saber Gestão Financeira, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis e Turismo Sustentável e Responsabilidade Social.

3.7.1. Preparação dos alunos para frequentar a UC

Na avaliação do parâmetro relativo à preparação dos alunos para frequentar a UC, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 3,6 e o desvio-padrão de 0,92.

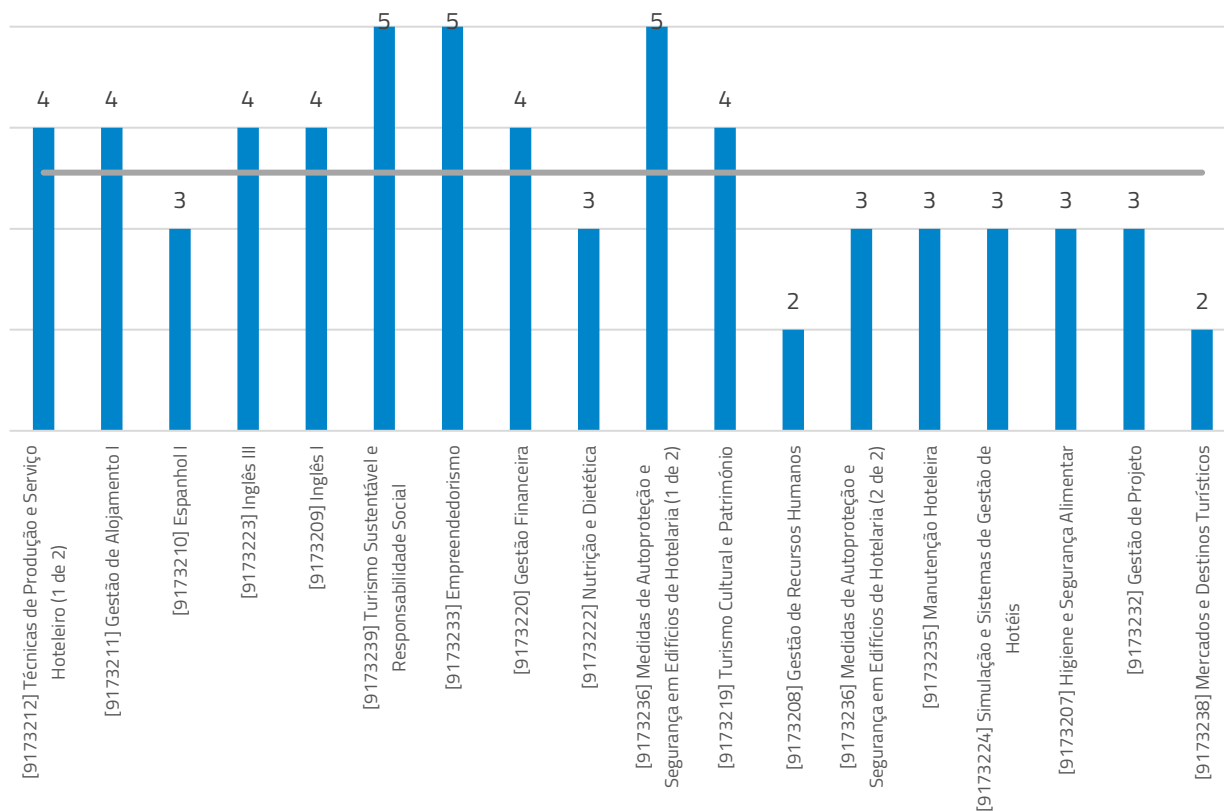


Figura 10 Preparação dos alunos para frequentar a UC

3. RESULTADOS

Salvaguarda-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Espanhol I, Nutrição e Dietética, Gestão de Recursos Humanos, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2), Manutenção Hoteleira, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis, Higiene e Segurança Alimentar, Gestão de Projeto, Mercados e Destinos Turísticos e com resultados superiores estão as UC de Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo e Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2).

3.7.2. Interesse dos alunos pelos conteúdos lecionados

Na avaliação do parâmetro relativo ao interesse dos alunos pelos conteúdos lecionados, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,1 e o desvio-padrão de 0,87.

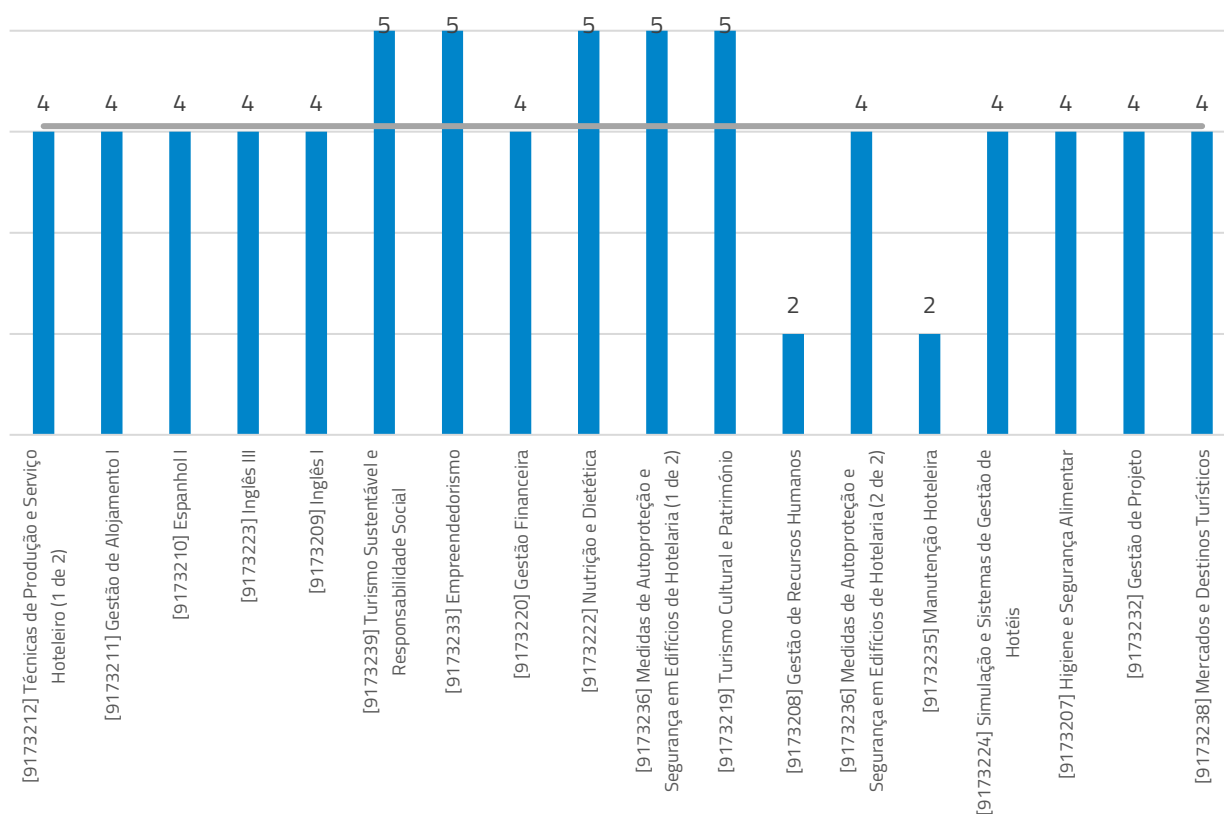


Figura 11 Interesse dos alunos pelos conteúdos lecionados

Salienta-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Recursos Humanos e Manutenção Hoteleira e com resultados superiores estão as UC de Turismo

3. RESULTADOS

Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Nutrição e Dietética, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2) e Turismo Cultural e Património.

3.7.3. Pontualidade dos alunos

Na avaliação do parâmetro relativo à pontualidade dos alunos, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 3,5 e o desvio-padrão de 0,99.

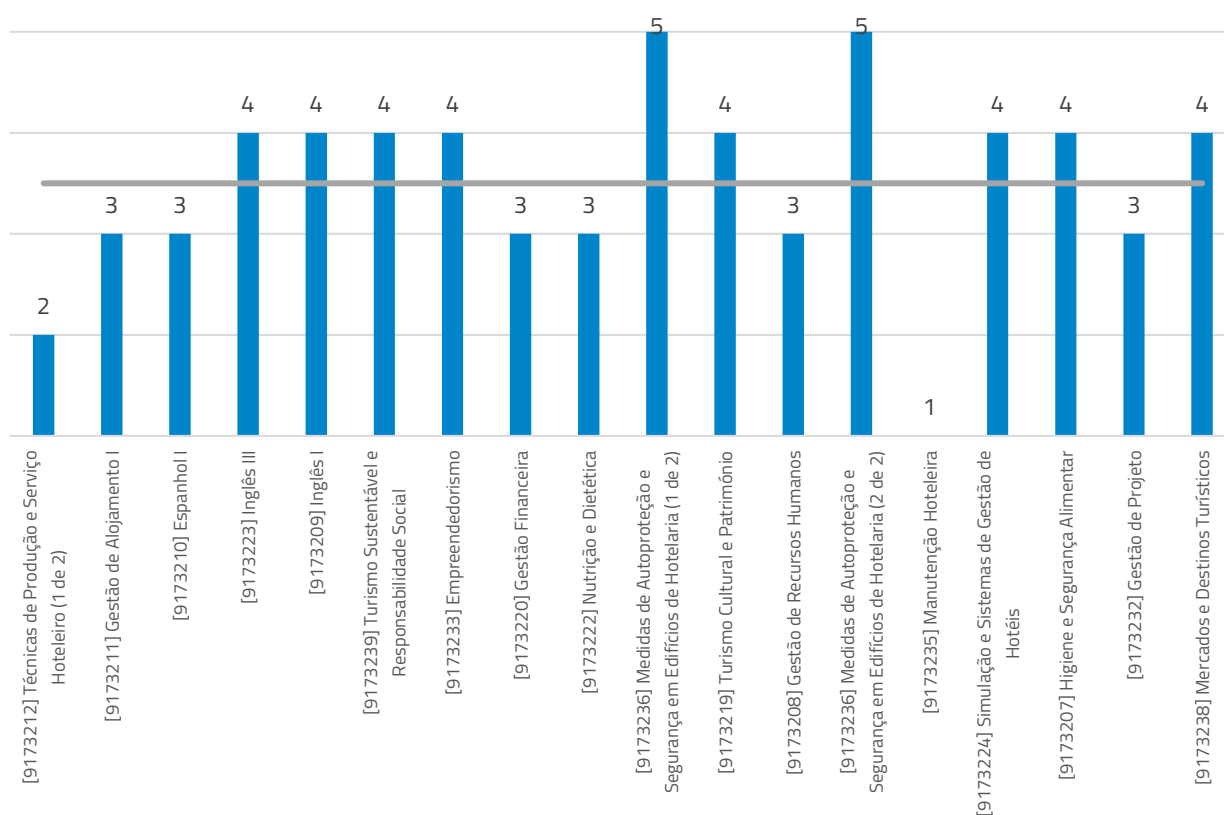


Figura 12 Pontualidade dos alunos

De destacar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Gestão de Alojamento I, Espanhol I, Gestão Financeira, Nutrição e Dietética, Gestão de Recursos Humanos, Manutenção Hoteleira e Gestão de Projeto e com resultados acima da média estão as UC de Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2) e Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2).

3. RESULTADOS

3.7.4. Cumprimento dos prazos pelos alunos na entrega de trabalhos

Na avaliação do parâmetro relativo ao cumprimento dos prazos pelos alunos na entrega de trabalhos, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,1 e o desvio-padrão de 0,90.

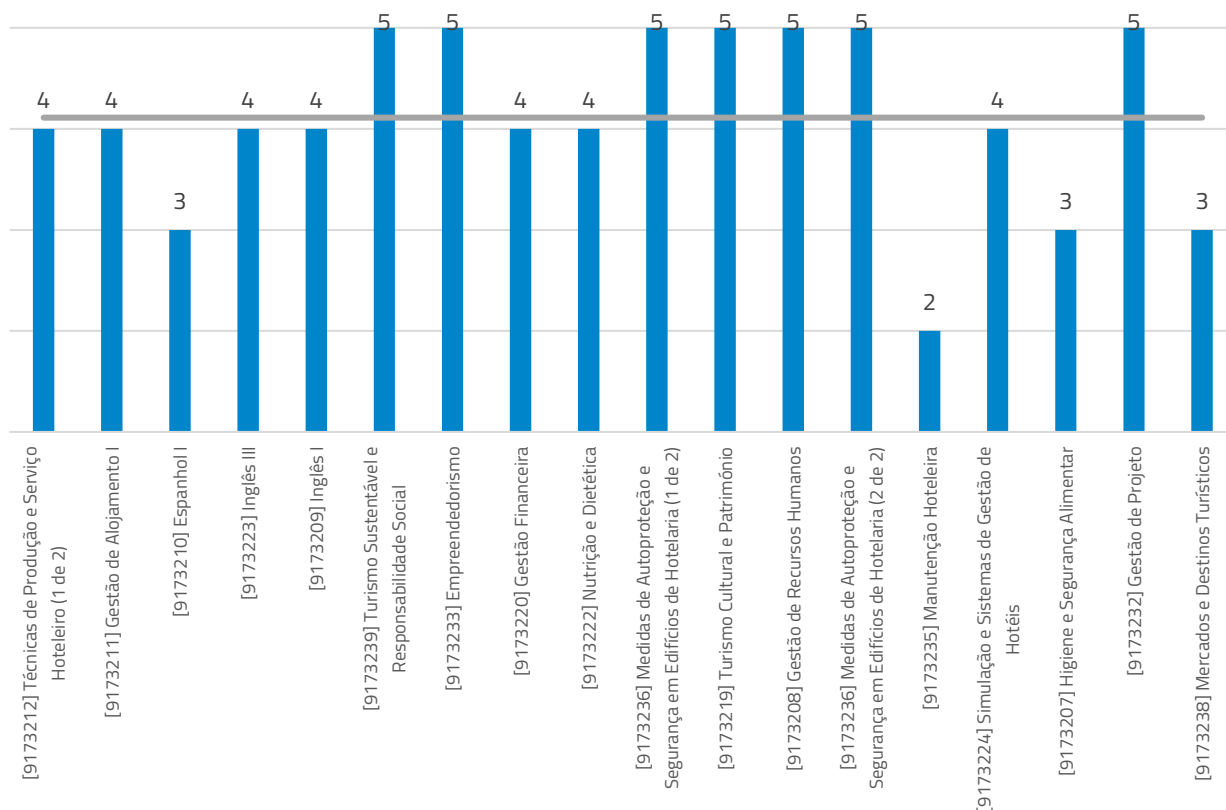


Figura 13 Cumprimento dos prazos pelos alunos na entrega de trabalhos

De notar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Espanhol I, Manutenção Hoteleira, Higiene e Segurança Alimentar e Mercados e Destinos Turísticos e com resultados superiores estão as UC de Turismo Sustentável e Responsável Social, Empreendedorismo, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e património, Gestão de Recursos Humanos, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2) e Gestão de Projeto.

3. RESULTADOS

3.7.5. Frequência com que foi solicitado a esclarecer dúvidas

Na avaliação do parâmetro relativo à frequência com que foi solicitado a esclarecer dúvidas, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 3,8 e o desvio-padrão de 0,65.

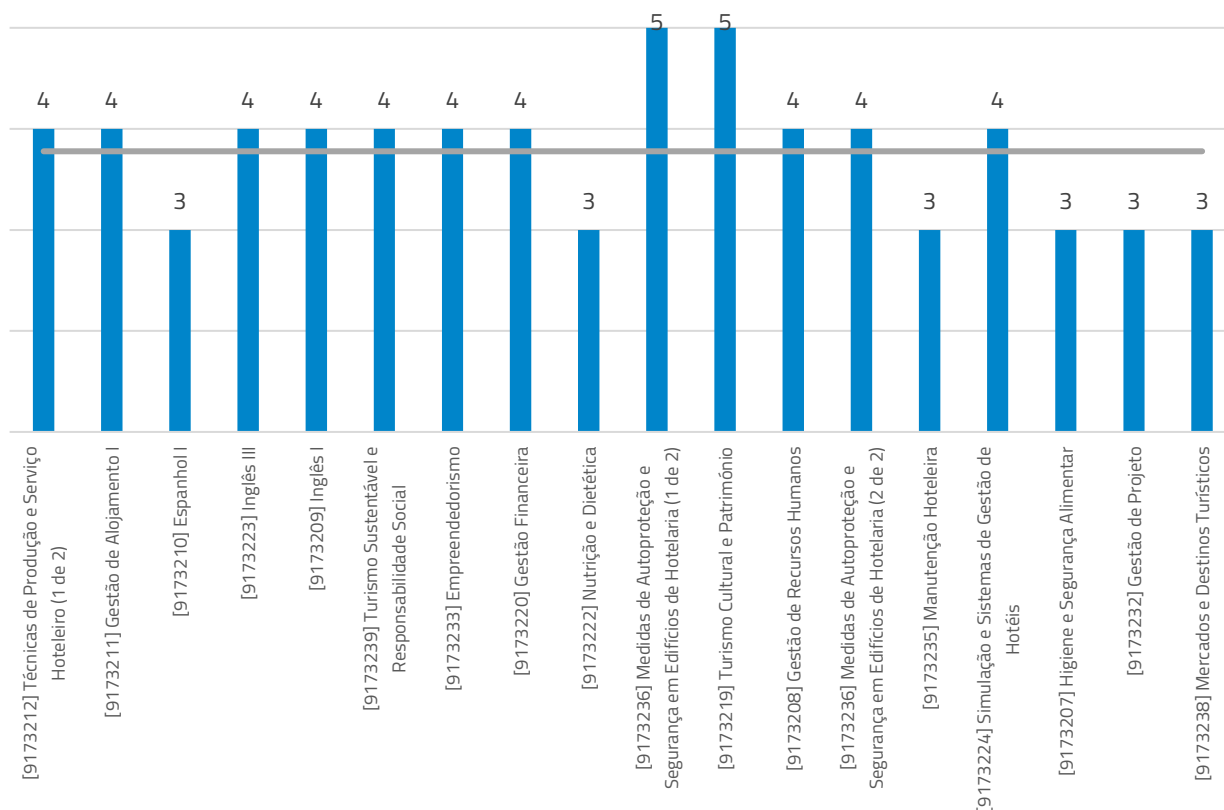


Figura 14 Frequência com que foi solicitado a esclarecer dúvidas

Salvaguarda-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Espanhol I, Nutrição e Dietética, Manutenção Hoteleira, Higiene e Segurança Alimentar, Gestão de Projeto e Mercados e Destinos Turísticos e com resultados superiores estão as UC de Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2) e Turismo Cultural e Património.

3.7.6. Volume de trabalho pedido aos alunos face aos créditos da Unidade Curricular

Na avaliação do parâmetro relativo ao volume de trabalho pedido aos alunos face aos créditos da Unidade Curricular, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,4 e o desvio-padrão de 0,62.

3. RESULTADOS

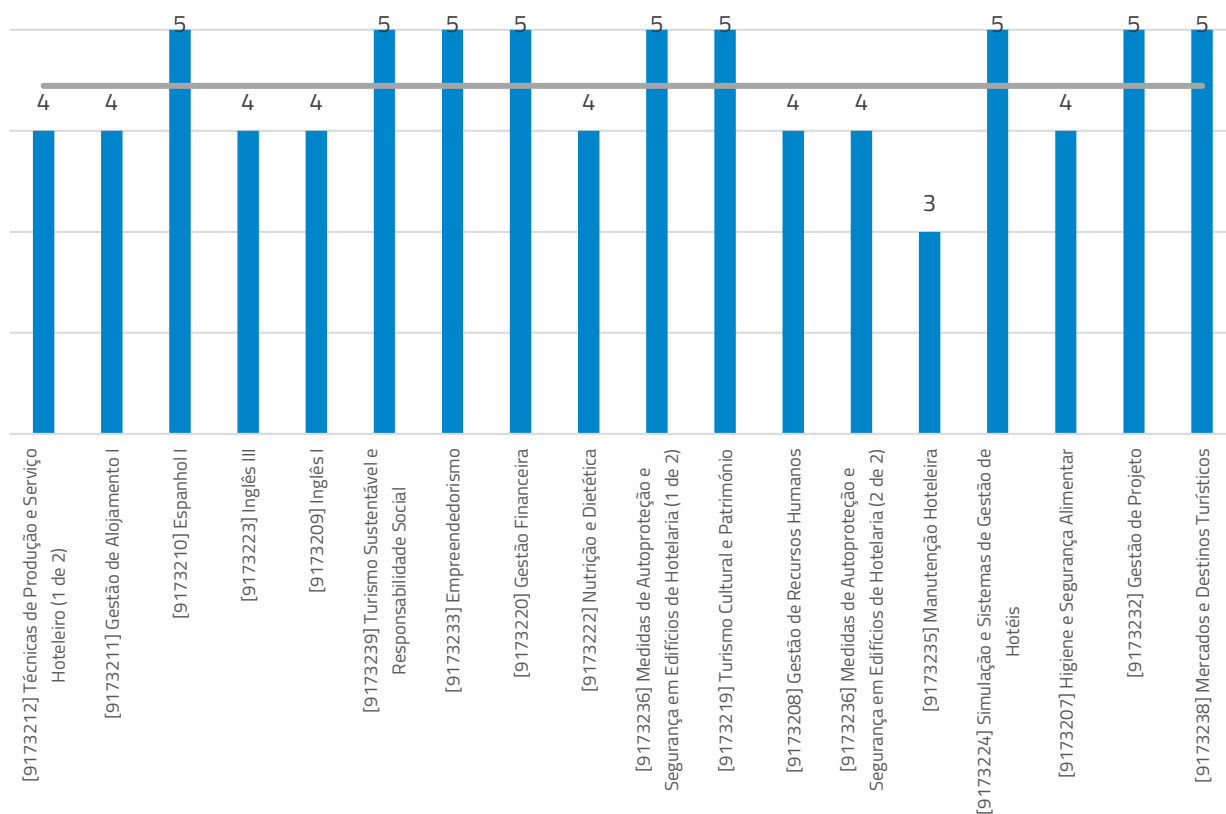


Figura 15 Volume de trabalho pedido aos alunos face aos créditos da Unidade Curricular

É de salientar que com resultados inferiores à média calculada está a UC de Manutenção Hoteleira e com resultados superiores estão as UC de Espanhol I, Turismos Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão Financeira, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e Património, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis, Gestão de Projeto e Mercados e Destinos Turísticos.

3.7.7. Qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos alunos

Na avaliação do parâmetro relativo à qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos alunos, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,4 e o desvio-padrão de 0,62.

3. RESULTADOS

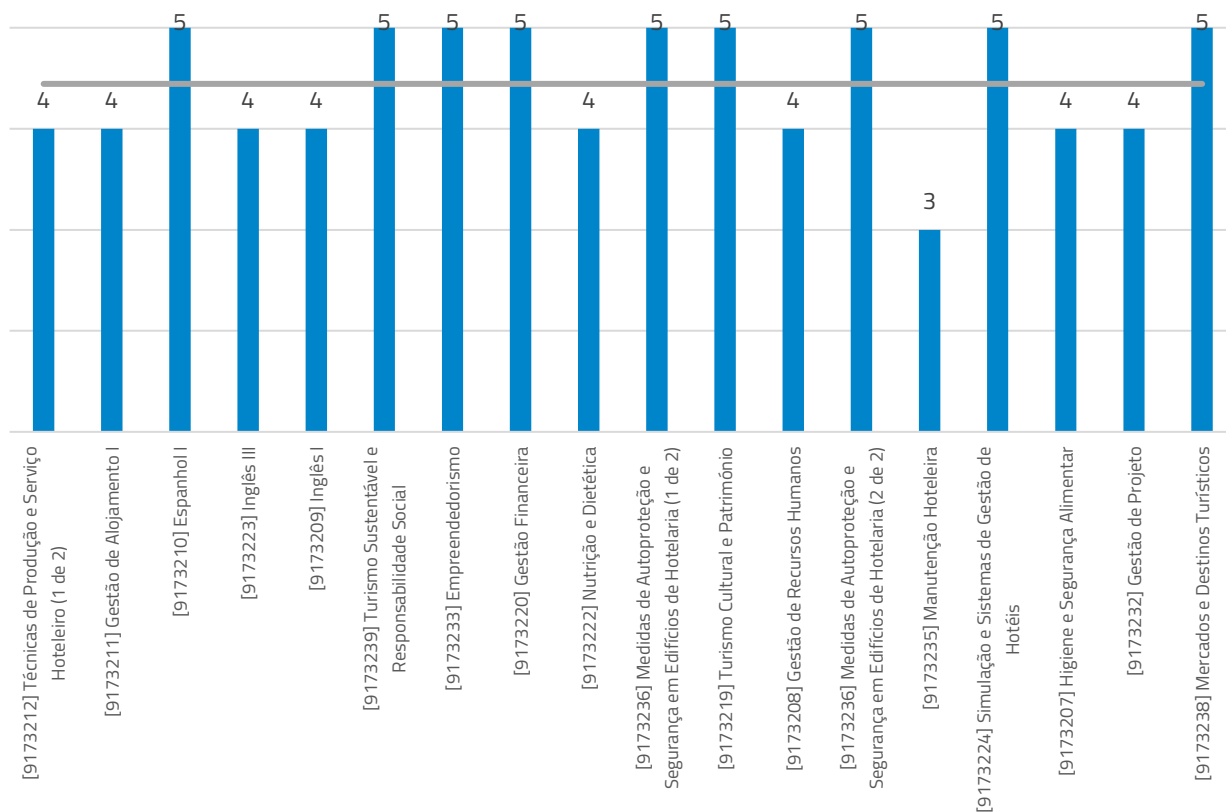


Figura 16 Qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos alunos

É de referir que com resultados inferiores à média calculada está a UC de Manutenção Hoteleira e com resultados superiores estão as UC de Espanhol I, Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão Financeira, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e Património, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2), Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis e Mercados e Destinos Turísticos.

3.7.8. Utilização da plataforma Moodle

Na avaliação do parâmetro relativo à utilização da plataforma Moodle, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,3 e o desvio-padrão de 0,57.

3. RESULTADOS

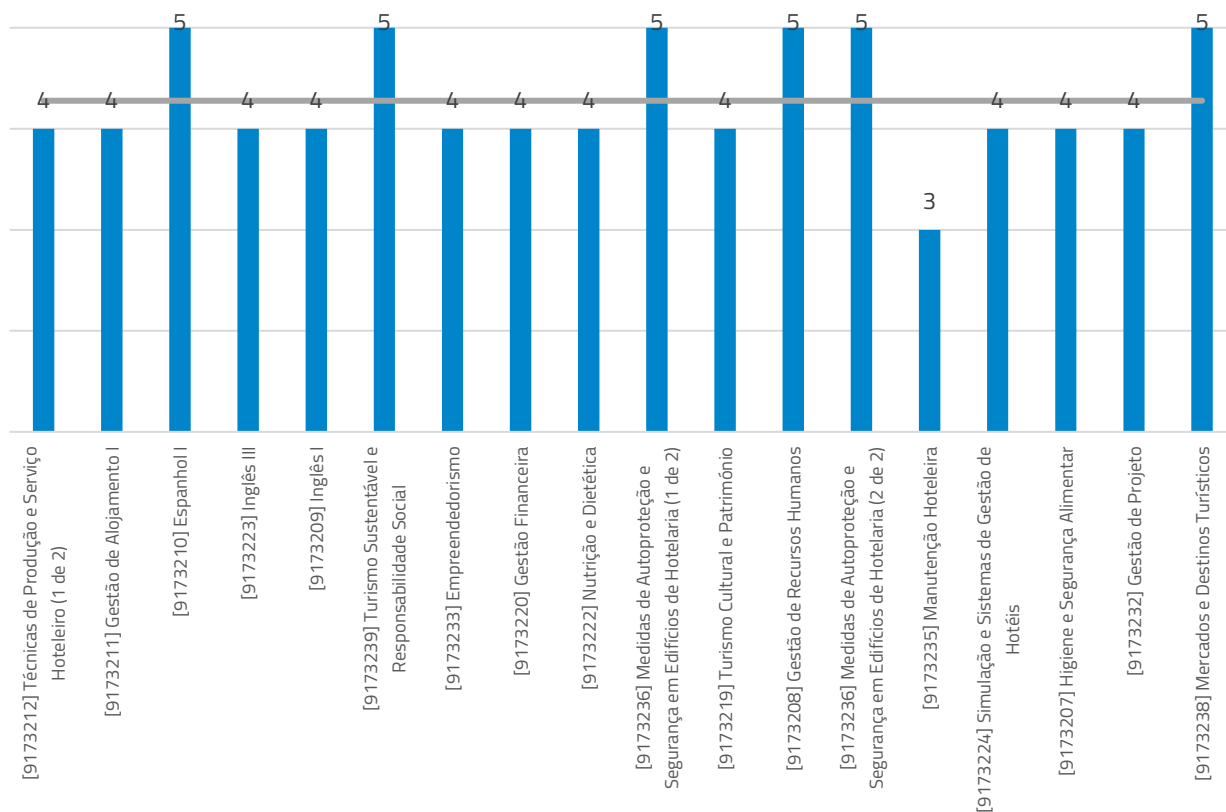


Figura 17 Utilização da plataforma Moodle

De notar que com resultados inferiores à média calculada está a UC de Manutenção Hoteleira e com resultados superiores estão as UC de Espanhol I, Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Gestão de Recursos Humanos, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2) e Mercados e Destinos Turísticos.

3.7.9. Qualidade da relação com os alunos

Na avaliação do parâmetro relativo à qualidade da relação com os alunos, os docentes mostraram-se muito satisfeitos, sendo a média deste parâmetro 4,2 e o desvio-padrão de 0,73.

3. RESULTADOS

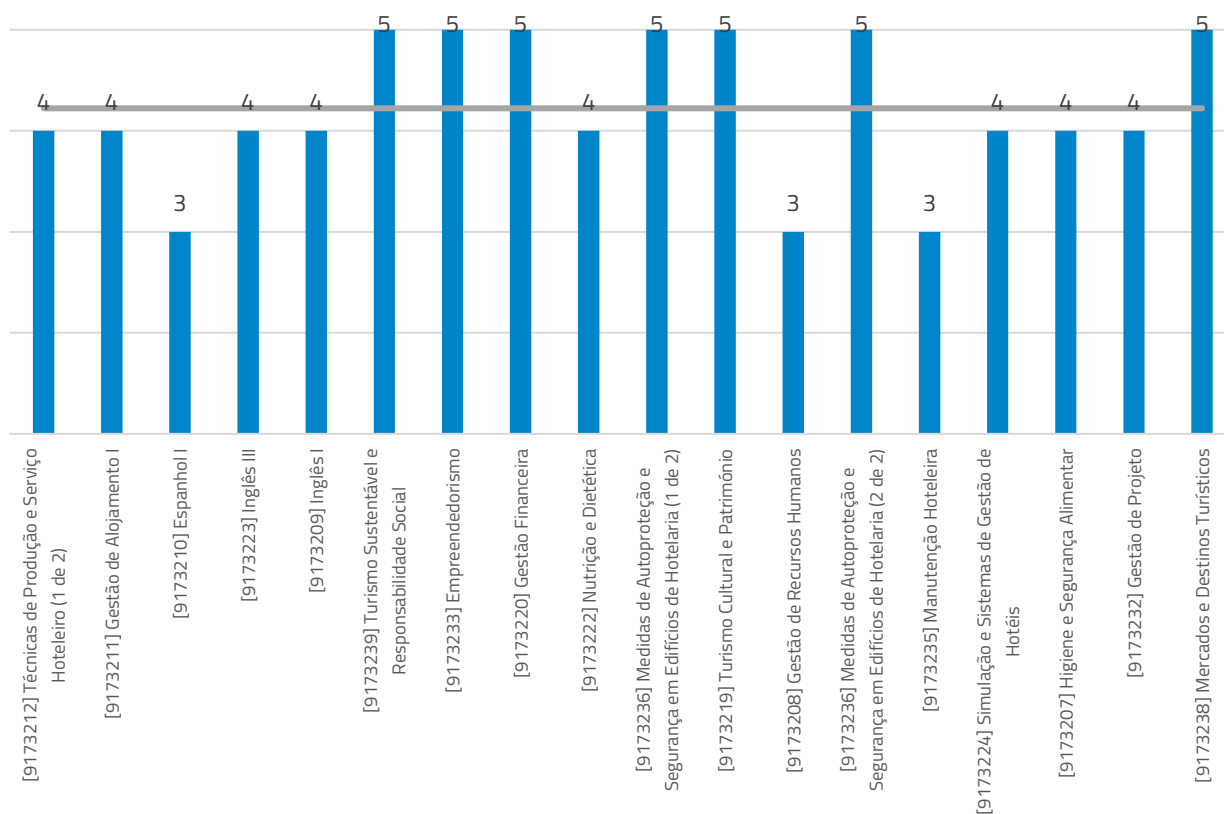


Figura 18 Qualidade da relação com os alunos

De destacar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Recursos Humanos e Manutenção Hoteleira e com resultados superiores estão as UC de Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão Financeira, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e Património, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2) e Mercados e Destinos Turísticos.

3.8. Constrangimentos no funcionamento da Unidade Curricular

Os docentes expressaram em resposta aberta as suas opiniões quanto aos constrangimentos no funcionamento da UC, estando os mesmos listados nos Relatórios (individuais) de funcionamento da UC no [Anexo 2](#). As respostas abertas foram objeto de análise de conteúdo e agrupadas em função das categorias encontradas. As principais categorias de constrangimentos identificados pelos docentes são apresentadas na [Tabela 3](#).

3. RESULTADOS

Tabela 3 Constrangimentos no funcionamento da Unidade Curricular

Unidade Curricular	Principais constrangimentos encontrados durante a leção da UC
1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)	Dimensão do laboratório
1 - [9173211] Gestão de Alojamento I	Projeção sobreposta ao quadro
3 - [9173235] Manutenção Hoteleira	Desinteresse dos alunos; Assiduidade; Empenho dos alunos

3.9. Adequação do Horário

No que respeita à questão de o horário estabelecido ser pedagogicamente adequado, os docentes mostram-se muito satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,2 e o desvio-padrão de 0,92.

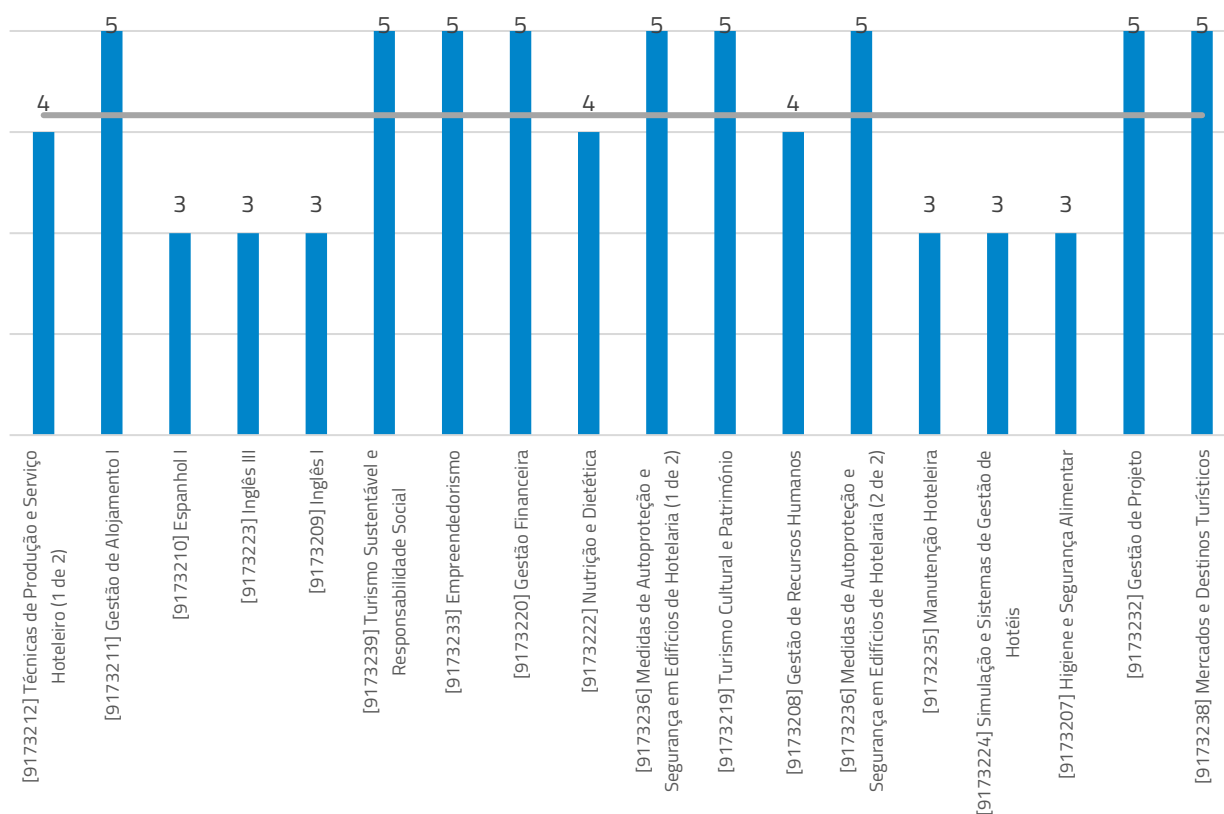


Figura 19 O horário estabelecido para a UC foi pedagogicamente adequado?

Note-se que com resultado inferior à média calculada estão as UC de Espanhol I, Inglês III, Inglês I, Manutenção Hoteleira, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis e Higiene e Segurança Alimentar e com resultados superiores estão as UC de Gestão de Alojamento I, Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão Financeira, Medidas de

3. RESULTADOS

Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e Património, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2), Gestão de Projeto e Mercados e Destinos Turísticos.

3.10. Grau de cumprimento do programa descrito na FUC

Relativamente ao grau de cumprimento do programa descrito na FUC, 67% dos docentes referiu ter cumprido 100% do programa e 33% assinalou que tinha cumprido entre 90% a 100% do programa.

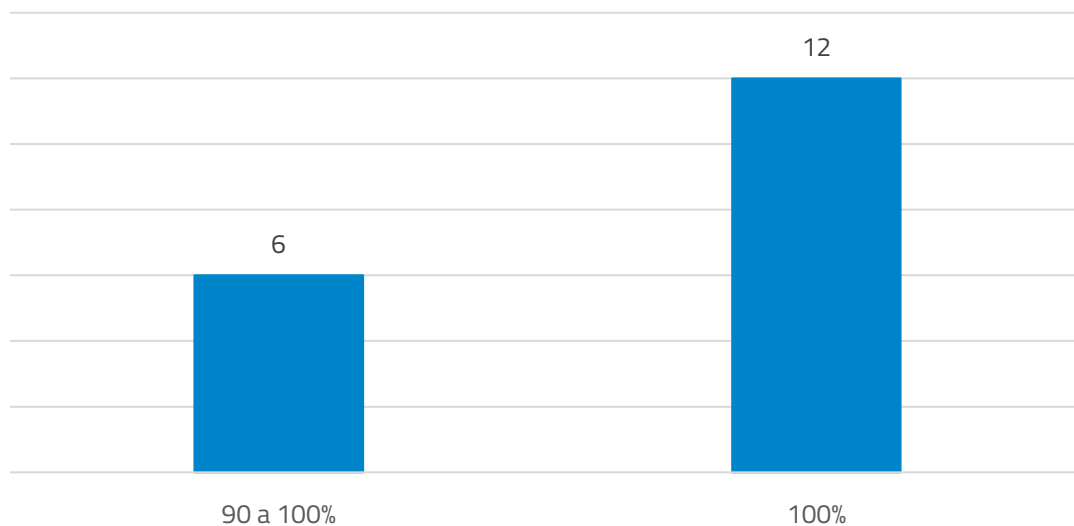


Figura 20 Grau de cumprimento do programa descrito na FUC

3.11.1. Adequação do programa da UC descrito na FUC (Componente Teórico/Prática)

Relativamente à adequação do programa da UC descrito na FUC, no que respeita à componente teórico/prática, os docentes mostram-se totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,5 e o desvio-padrão de 0,62.

3. RESULTADOS

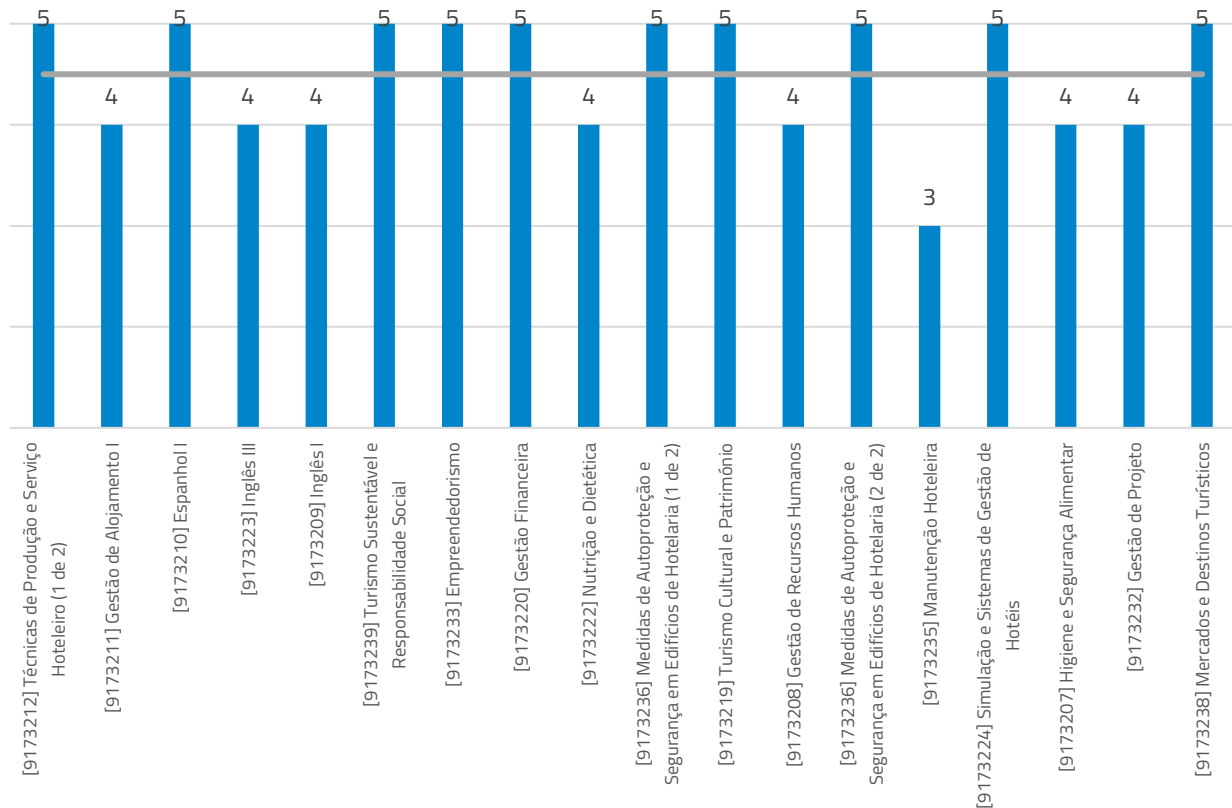


Figura 21 Adequação do programa da UC descrito na FUC? (Componente Teórico/Prática)

De destacar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Alojamento I, Inglês III, Inglês I, Nutrição e Dietética, Gestão de Recursos Humanos, Manutenção Hoteleira, Higiene e Segurança Alimentar e Gestão de Projeto.

3.11.2. Adequação do programa da UC descrito na FUC (Componente Prática/Laboratorial)

Relativamente à adequação do programa da UC descrito na FUC, no que respeita à componente prática/laboratorial, os docentes mostram-se totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,6 e o desvio-padrão de 0,65.

3. RESULTADOS

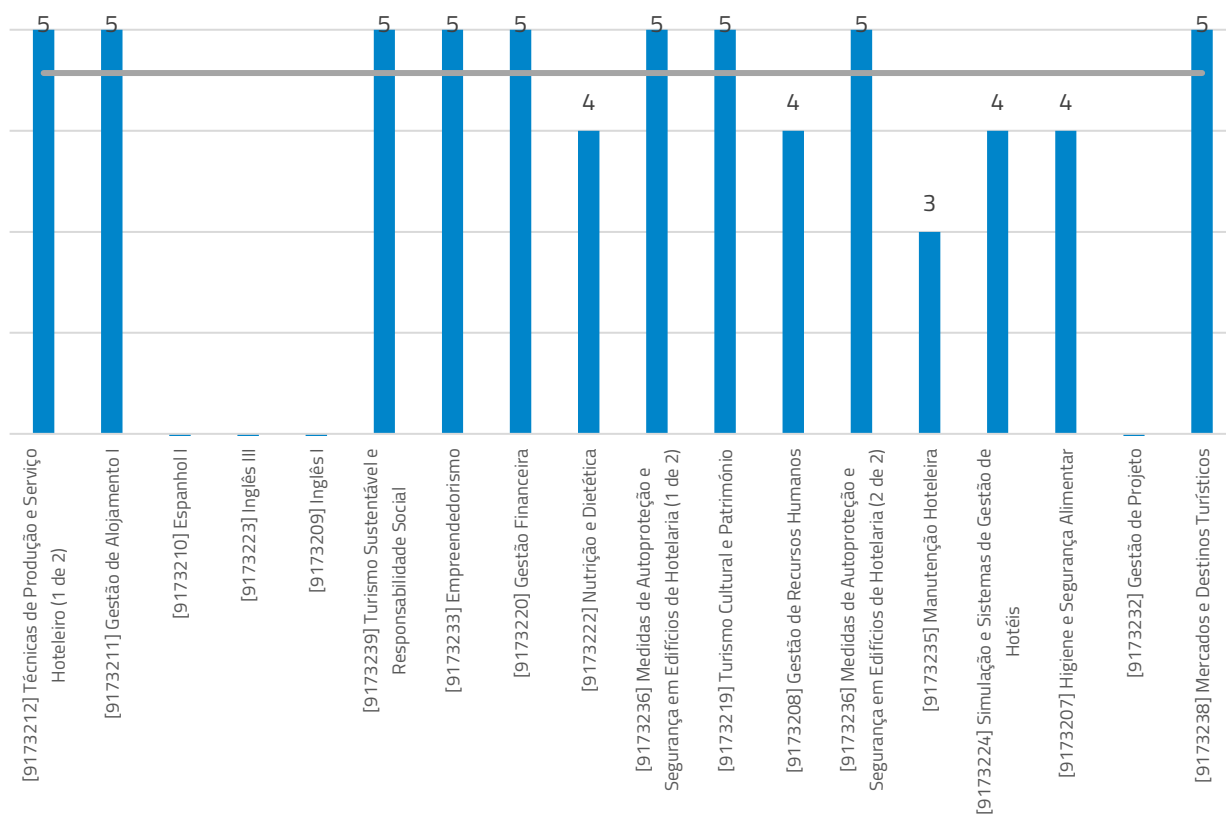


Figura 22 Adequação do programa da UC descrito na FUC? (Componente Prática/Laboratorial)

Salienta-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Nutrição e Dietética, Gestão de Recursos Humanos, Manutenção Hoteleira, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis e Higiene e Segurança Alimentar. Os docentes das UC de Espanhol I, Inglês III, Inglês I e Gestão de Projeto indicaram que não sabiam/ não respondiam a esta questão.

3.11.3. Cumprimento do processo de avaliação descrito na FUC

No que respeita ao cumprimento do processo de avaliação descrito na FUC, os docentes mostram-se totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,7 e o desvio-padrão de 0,59.

3. RESULTADOS

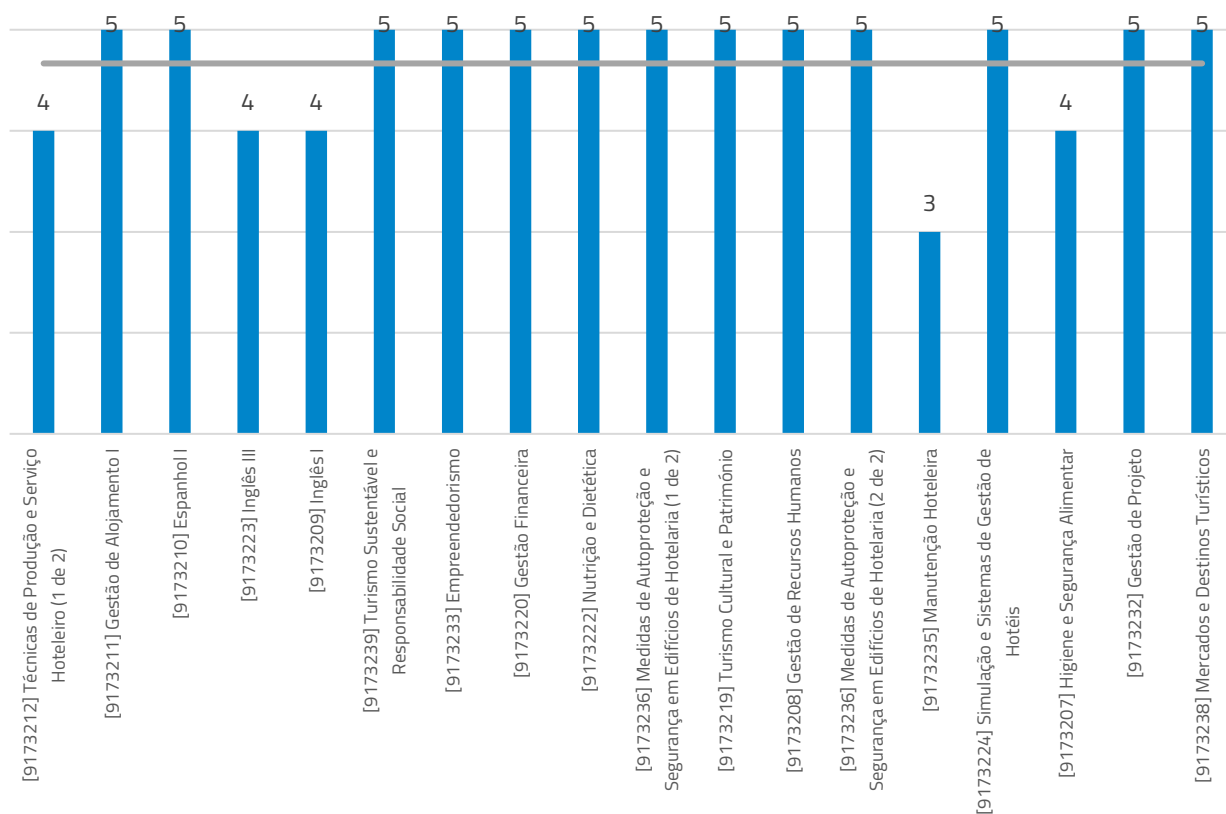


Figura 23 Cumprimento do processo de avaliação descrito na FUC

Salvaguarda-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Inglês III, Inglês I, Manutenção Hoteleira e Higiene e Segurança Alimentar.

3.11.4. Adequação das Metodologias de Avaliação a esta UC

Relativamente à adequação das metodologias de Avaliação à UC, os docentes mostram-se totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,6 e o desvio-padrão de 0,62.

3. RESULTADOS

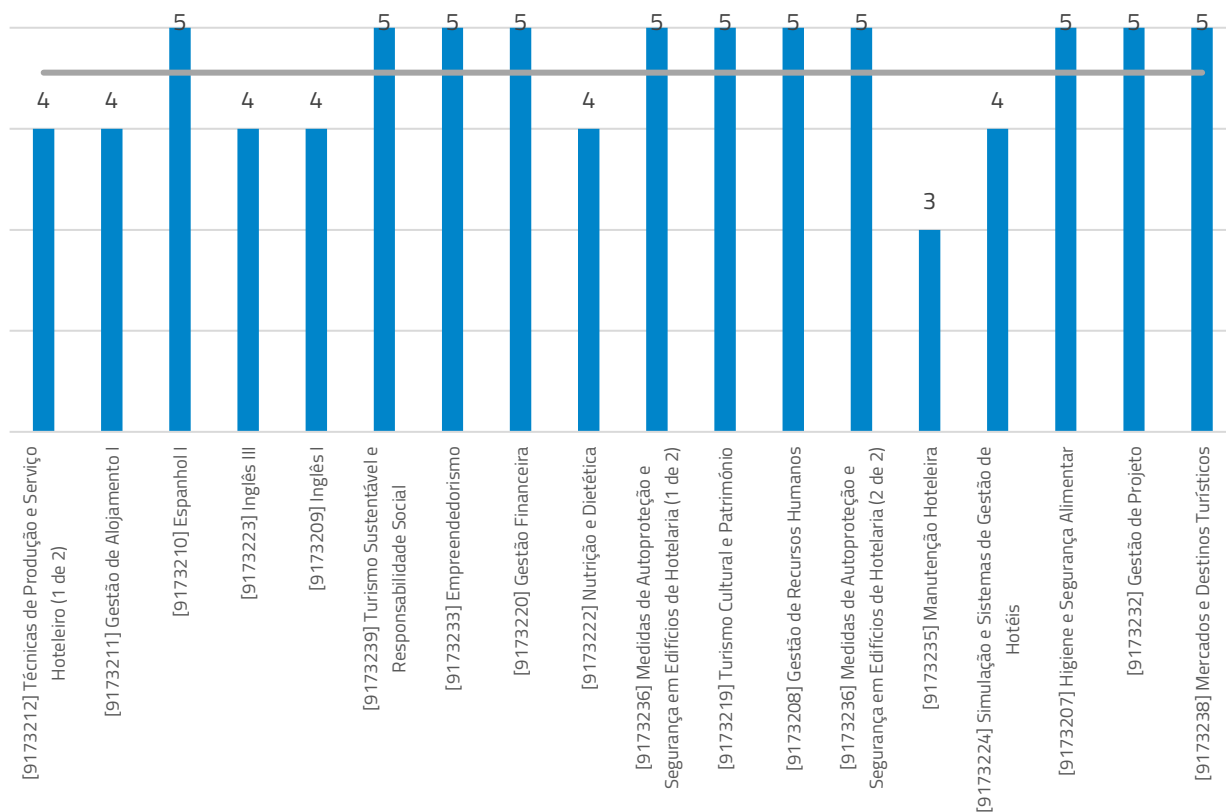


Figura 24 Adequação das Metodologias de Avaliação a esta UC

É de destacar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2), Gestão de Alojamento I, Inglês III, Inglês I, Nutrição e Dietética, Manutenção Hoteleira e Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis.

3.11.5. Volume de trabalho exigido para aprovação final

No que respeita ao volume de trabalho exigido para aprovação final, os docentes mostram-se muito satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,4 e o desvio-padrão de 0,70.

3. RESULTADOS

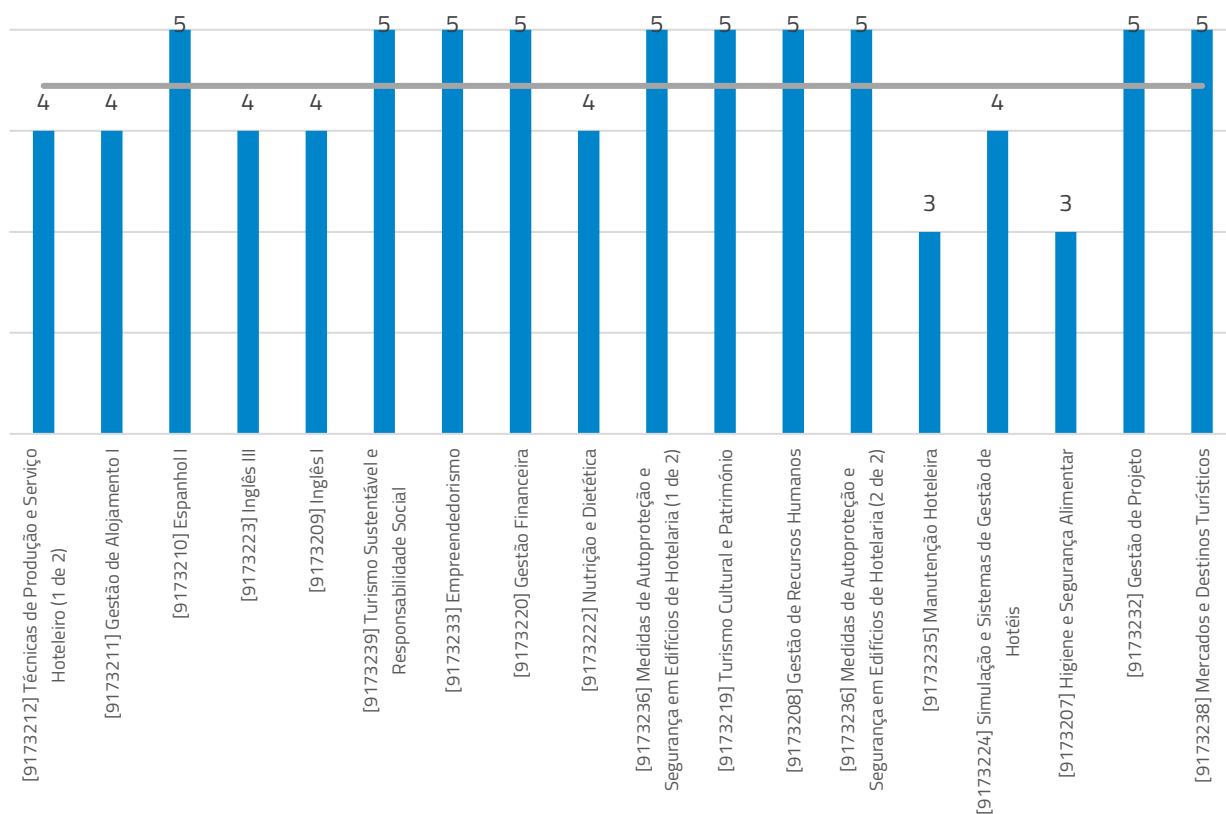


Figura 25 Volume de trabalho exigido para aprovação final

É de destacar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Manutenção Hoteleira e Higiene e Segurança Alimentar e com resultados superiores estão as UC de Espanhol I, Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão Financeira, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e Património, Gestão de Recursos Humanos, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2), Gestão de Projeto e Mercados e Destinos Turísticos.

3.12. Número de alunos aprovados

No que diz respeito ao número de alunos aprovados, os docentes mostram-se muito satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,4 e o desvio-padrão de 0,51.

3. RESULTADOS

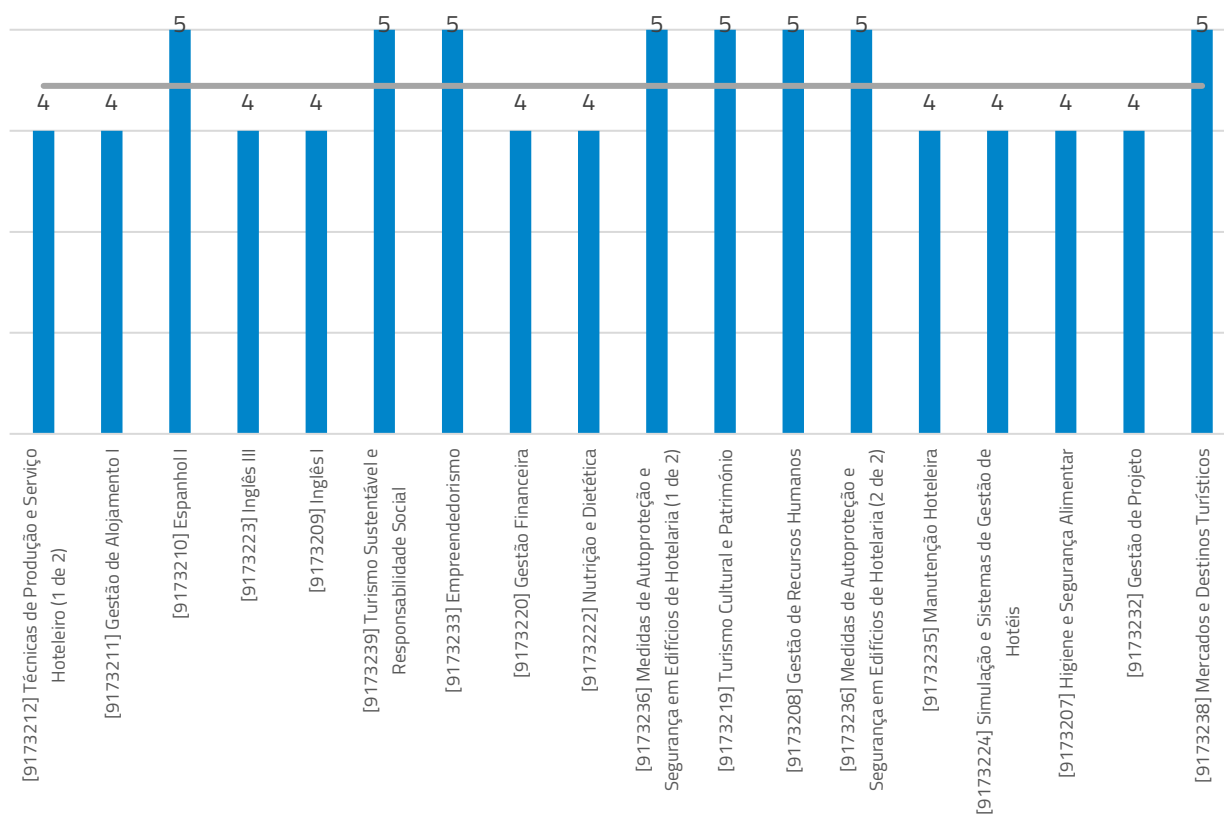


Figura 26 Número de alunos aprovados

É de referir que com resultados superiores à média calculada estão as UC de Espanhol I, Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2), Turismo Cultural e Património, Gestão de Recursos Humanos, Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2) e Mercados e Destinos Turísticos.

3.12.1. Média das classificações nesta UC

No que concerne à média das classificações da UC, os docentes mostram-se muito satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,1 e o desvio-padrão de 0,64.

3. RESULTADOS

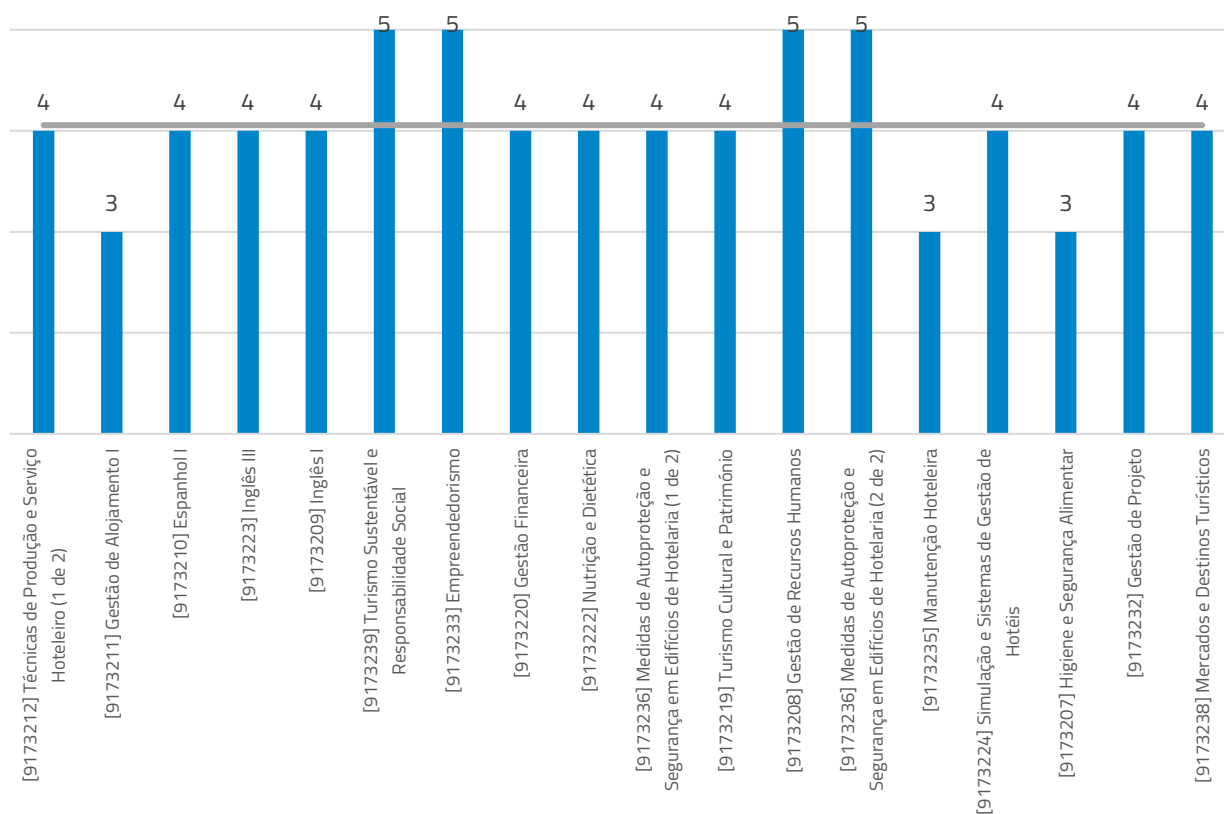


Figura 27 Média das classificações nesta UC

É de destacar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Alojamento I, Manutenção Hoteleira e Higiene e Segurança Alimentar e com resultados superiores estão as UC de Turismo Sustentável e Responsabilidade Social, Empreendedorismo, Gestão de Recursos Humanos e Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (2 de 2).

De referir que o docente da UC de Manutenção Hoteleira referiu que os alunos têm grande capacidade, mas não demonstram interesse pelo ensino.

3.12.2. Implementou novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem

No que diz respeito à implementação de novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, 72% dos docentes referiu ter implementado novas medidas.

3. RESULTADOS

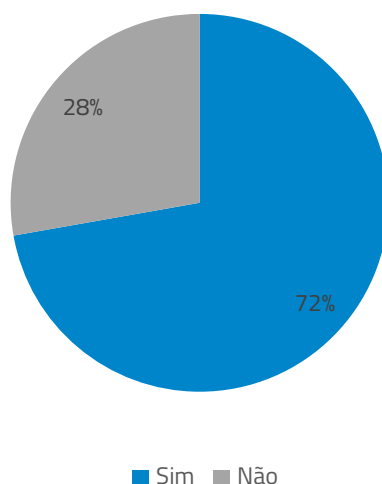


Figura 28 Novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem

3.12.3. Inovação com mais impacto

Os docentes que responderam na questão anterior, que implementaram novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, expressaram em resposta aberta a inovação com mais impacto, estando as mesmas listadas nos Relatórios (individuais) de funcionamento da Unidade Curricular no [Anexo 2](#). As respostas abertas foram objeto de análise de conteúdo e agrupadas em função das categorias encontradas. As principais inovações identificadas pelos docentes são apresentadas na [Tabela 4](#).

Tabela 4 Inovação com mais impacto

Unidade Curricular	Inovação com maior impacto
1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)	Utilização do Moodle
1 - [9173211] Gestão de Alojamento I	Recurso a plataformas de jogos online
1 - [9173210] Espanhol I	Projetos de aplicabilidade real
3 - [9173239] Turismo Sustentável e Responsabilidade Social	Visita de estudo
3 - [9173233] Empreendedorismo	Projetos de aplicabilidade real
2 - [9173220] Gestão Financeira	Casos de estudos; Projetos de aplicabilidade real
3 - [9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2)	B-learning; Flipped classroom
2 - [9173219] Turismo Cultural e Património	Open air; Flipped classroom
3 - [9173235] Manutenção Hoteleira	Projetos de aplicabilidade real
2 - [9173224] Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis	Relatórios de acompanhamento semanais
1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar	Projetos de aplicabilidade real

3. RESULTADOS

Unidade Curricular	Inovação com maior impacto
3 - [9173232] Gestão de Projeto	Project Based Learning
3 - [9173238] Mercados e Destinos Turísticos	Trabalho de grupo com orientação

3.13. Fatores de Sucesso / Pontos Fortes desta Unidade Curricular

Os docentes, expressaram em resposta aberta os fatores de sucesso e pontos fortes da Unidade curricular que lecionaram, estando os mesmos listados nos Relatórios (individuais) de funcionamento da Unidade Curricular no [Anexo 2](#). As respostas abertas foram objeto de análise de conteúdo e agrupadas em função das categorias encontradas. Os principais fatores de sucesso e pontos fortes identificados pelos docentes são apresentados na [Tabela 5](#).

Tabela 5 Fatores de Sucesso / Pontos Fortes

Unidade Curricular	Fatores de sucesso/ Pontos Fortes
1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)	Resumo técnico da aula prática
1 - [9173211] Gestão de Alojamento I	Contacto com a realidade laboral
1 - [9173210] Espanhol I	Contacto com a realidade laboral
3 - [9173239] Turismo Sustentável e Responsabilidade Social	Adequação ao mercado
2 - [9173224] Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis	Dedicação da turma
1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar	Abordagem prática da matéria

3.14. Fatores de Insucesso / Pontos Fracos nesta Unidade Curricular

Os docentes, expressaram em resposta aberta os fatores de insucesso e pontos fracos da Unidade curricular que lecionaram, estando os mesmos listados nos Relatórios (individuais) de funcionamento da Unidade Curricular no [Anexo 2](#). As respostas abertas foram objeto de análise de conteúdo e agrupadas em função das categorias encontradas. Os principais fatores de insucesso e pontos fracos identificados pelos docentes são apresentados na [Tabela 6](#).

Tabela 6 Fatores de Insucesso / Pontos Fracos

Unidade Curricular	Fatores de insucesso/ Pontos Fracos
1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)	Poucos resumos técnicos
1 - [9173210] Espanhol I	Horário estabelecido para as aulas
2 - [9173223] Inglês III	Poucas horas de contacto

3. RESULTADOS

Unidade Curricular	Fatores de insucesso/ Pontos Fracos
1 - [9173209] Inglês I	Poucas horas de contacto
2 - [9173220] Gestão Financeira	Raciocínio matemático
3 - [9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2)	Dificuldade em visitar unidades
1 - [9173208] Gestão de Recursos Humanos	Desinteresse dos alunos
3 - [9173235] Manutenção Hoteleira	Desinteresse dos alunos
1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar	Motivação dos alunos

Os fatores apontados pelos docentes como Fatores de insucesso/Pontos fracos das Unidades Curriculares são essencialmente **o desinteresse dos alunos, a dificuldade em visitas unidades hoteleiras e as poucas horas de contacto de algumas UC.**

3.15. Sugestões de melhoria

Os docentes, expressaram em resposta aberta sugestões de melhoria à Unidade curricular que lecionaram, estando as mesmas listadas nos Relatórios (individuais) de funcionamento da Unidade Curricular no [Anexo 2](#). As respostas abertas foram objeto de análise de conteúdo e agrupadas em função das categorias encontradas. As principais sugestões de melhoria identificadas pelos docentes são apresentadas na [Tabela 7](#).

Tabela 7 Sugestões de melhoria

Unidade Curricular	Sugestões de melhoria
1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)	Alteração do modelo de avaliação na FUC
2 - [9173222] Nutrição e Dietética	Assiduidade dos alunos
1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar	Maior componente prática

3.16. Outros comentários, observações ou recomendações

Os docentes expressaram em resposta aberta outros comentários ou observações à Unidade curricular que lecionaram, estando os mesmos listados nos Relatórios (individuais) de funcionamento da Unidade Curricular no [Anexo 2](#). As respostas abertas foram objeto de análise de conteúdo e agrupadas em função das categorias encontradas. Os comentários feitos pelos docentes são apresentados na [Tabela 8](#).

3. RESULTADOS

Tabela 8 Outros comentários, observações ou recomendações

Unidade Curricular	Outros comentários, observações ou recomendações relevantes para a Unidade Curricular e para o Curso
2 - [9173223] Inglês III	Horas de contacto semanais
1 - [9173209] Inglês I	Horas de contacto semanais
2 - [9173222] Nutrição e Dietética	Maior partilha e interação entre os docentes e UC
2 - [9173224] Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis	Mais valia do simulador

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A **Qualidade é um dos valores âncora do ISEC Lisboa** e, como tal, a instituição trabalha diariamente para promover e consolidar a cultura de melhoria contínua nos serviços que presta a todas as suas partes interessadas. A importância da avaliação nas suas diferentes vertentes e públicos alvo e da persecução e consolidação de uma cultura de melhoria contínua, é prioridade para o ISEC Lisboa. Os processos inerentes ao SIGQ-ISEC Lisboa devem ser integrados no funcionamento normal da instituição, como o caso do **Inquérito ao Funcionamento das UC**, permitindo a introdução de melhorias que surjam como necessidade ou consequência da análise dos resultados aqui apurados.

O presente relatório de análise ao funcionamento das unidades curriculares do curso Licenciatura em Gestão Hoteleira do ano letivo 2022/2023, 2.º Semestre, foi produzido no âmbito SIGQ-ISEC Lisboa, pretendendo **contribuir para avaliar o funcionamento individualizado de cada UC do curso em apreço, segundo a perceção do docente que lecionou a mesma. A taxa de resposta no curso de Licenciatura em Gestão Hoteleira foi de 90%.**

Os inquéritos de monitorização pedagógica demonstraram que no geral os estudantes estão muito satisfeitos com o curso de Licenciatura em Gestão Hoteleira (média global de 3,9), destacando-se as seguintes médias: Satisfação geral com o ISEC Lisboa (3,5); Programa da Unidade Curricular (3,8); Metodologias e ferramentas e utilizadas na UC (3,8); Processo de Avaliação da UC (3,9); Dinâmica do Ensino-Aprendizagem (3,9) e Desempenho do Docente (4,0).

No que diz respeito ao número de aulas previstas face ao número de aulas efetivamente dadas, verifica-se que a maioria das UC evidenciaram o cumprimento do número de aulas previstas face ao número de aulas efetivamente dadas. No que diz respeito ao número de horas de contacto, apesar de quase todos os docentes terem indicado que cumpriram com as horas de contacto, procedeu-se à comparação do número de horas previstas no Plano de estudos conducente ao grau de licenciado em Gestão Hoteleira (Despacho n.º 4032/2021) com o número de horas lecionadas pelos docentes (registadas em sumário), cuja informação foi coligida pelo GAGQ através dos dados de registo e estado dos sumários disponibilizados pelos Serviços Académicos. Evidenciou-se o cumprimento da maioria das UC analisadas (16 em 19), considerando como pressuposto de cumprimento das horas previstas no plano de estudos, face às efetivamente

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

leccionadas, um desvio máximo de -10%, face ao valor absoluto do número de horas de contacto definidas no respetivo Plano de Estudos, com exceção de: Gestão Financeira, Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis e Turismo Sustentável e Responsabilidade Social.

No que respeita às questões de satisfação geral, verifica-se que os docentes se encontram totalmente satisfeitos com o curso, muito satisfeitos com o ISEC Lisboa e com os meios disponibilizados para lecionar. As principais dificuldades sentidas pelos docentes foram o acesso a conteúdos digitais e o horário estabelecido para a UC. No geral, os docentes estão muito satisfeitos com os alunos e com o SIGQ-ISEC Lisboa, tendo considerado os mecanismos de monitorização de funcionamento das UC muito satisfatórios, assim como a *Newsletter* da Qualidade (*Report*).

O presente relatório reúne a perceção dos docentes e segundo eles, a maioria dos estudantes estavam muito preparados para frequentar as UC. Maioritariamente consideraram que os alunos tiveram muito interesse pelos conteúdos lecionados e genericamente estão muito satisfeitos com a pontualidade dos estudantes.

No que diz respeito ao prazo de entrega dos trabalhos, observou-se que os docentes estão muito satisfeitos com o cumprimento dos prazos por parte dos alunos e apurou-se também que os docentes foram solicitados com muita frequência para o esclarecimento de dúvidas. Os docentes consideram, ainda que, o volume de trabalho pedido aos alunos face aos créditos atribuídos à UC foi muito adequado. Os materiais didáticos fornecidos foram totalmente adequados e a utilização da plataforma Moodle também.

A relação com os alunos foi considerada muito boa e os horários estabelecidos para as UC foram considerados, na sua maioria, muito adequados. A maior parte dos docentes cumpriu com 100% do programa e consideraram as aulas lecionadas totalmente adequadas ao descrito nas FUC. O processo de avaliação também foi considerado totalmente cumprido, com as adequadas metodologias, assim como o volume de trabalho exigido para aprovação final.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apurou-se que a maioria dos alunos foram aprovados e os docentes mostraram-se muito satisfeitos com a média das classificações obtidas nas Unidades Curriculares. Esta informação poderá ser validada quando for feito o levantamento e análise do sucesso escolar referente ao ano letivo 2022/2023.

Refere-se que 72% dos docentes indicou ter implementado novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, tendo referido projetos de aplicabilidade real e flipped classroom como métodos de inovação com maior impacto.

O desinteresse dos alunos, a dificuldade em visitas unidades hoteleiras e as poucas horas de contacto de algumas UC foram os elementos referidos como pontos fracos e como sugestões de melhoria foi recomendado aumentar o número de horas de contacto e melhorar a motivação dos alunos.

Seguramente, momentos de avaliação e reflexão como o que espelha o presente relatório, são passos importantes para envolver, consolidar, desenvolver, interpretar, discutir e implementar melhorias estruturantes, com o foco na excelência do ISEC Lisboa.

5. RECOMENDAÇÕES

A compilação dos resultados relativos ao funcionamento das unidades curriculares em cada curso e, a cada semestre, apresenta-se como uma **prática positiva de reflexão e visão transversal sobre o trabalho desenvolvido ao longo do semestre com os alunos, bem como, do cumprimento dos conteúdos programáticos previstos**, representando igualmente uma **ferramenta de tomada de consciência e de melhoria contínua** do nível de satisfação de uma das partes interessadas relevantes, os docentes, no âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa, apresentando-se a par, como veículo para a **demonstração da melhoria plena do SIGQ-ISEC Lisboa. É recomendação do GAGQ, que:**

1. Se continue a aferir as diversas informações contidas no presente relatório, replicando esta boa prática de reflexão sobre os resultados relativos ao funcionamento das unidades curriculares lecionadas, nos semestres subsequentes;
2. A coordenação de curso, enquanto estrutura que deve implementar e executar, em estrita articulação com o GAGQ, o SIGQ-ISEC Lisboa como mecanismo de monitorização contínua e revisão periódica dos cursos, efetue uma reflexão sobre os resultados apresentados até 1 mês após a sua divulgação, que entre outras dinâmicas ou sugestões, permita:
 - melhorar de forma contínua o processo de monitorização pedagógica e autorreflexão sobre o particular funcionamento de cada UC;
 - identificar de forma inequívoca medidas de apelo à participação de todo o corpo docente nos inquéritos de funcionamento da UC no âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa;
3. Seja dado conhecimento aos estudantes dos resultados obtidos dos Relatórios de Funcionamento das Unidades Curriculares, bem como de eventuais ações de melhoria que surjam na decorrência do mesmo;
4. A coordenação do curso e o Conselho de Direção do ISEC Lisboa analisem a possibilidade de revisão dos conteúdos programáticos das UC, possibilitando uma maior interligação entre as várias matérias lecionadas no curso;
5. A coordenação do curso e o Conselho de Direção do ISEC Lisboa analisem a possibilidade de adoção de métodos inovadores de transmissão de conhecimento e aplicabilidade do mesmo à prática laboral;
6. A coordenação do curso e o Conselho de Direção do ISEC Lisboa reflitam sobre estratégias e/ou dinâmicas que permitam evidenciar uma melhoria efetiva do número de respostas ao instrumento IMP e ao reforço das respostas de docentes ao instrumento RFUC;

5. RECOMENDAÇÕES

7. A coordenação do curso reflita sobre a necessidade de reavaliação de mecanismos de controlo e acompanhamento do número de horas de controlo efetivamente dadas;
8. As coordenações de curso deverão apreciar criticamente as propostas de alteração do número de horas de contato e/ou ajuste dos conteúdos programáticos nos casos em que os docentes referem que as horas de contato não foram suficientes para o cumprimento do programa;
9. A coordenação de curso defina junto dos docentes uma estratégia que permita dotar os estudantes de capacidade de pesquisa e simultaneamente da necessidade de aplicação prática dos conceitos e dos conteúdos das Unidades Curriculares, através da utilização de um conjunto de recursos que permitam trazer a sociedade, a realidade empresarial para o contexto da sala de aula e vice-versa, explorando assim, o máximo das sinergias e potencial existente;
10. Na sequência do ponto 9., deverá ser privilegiada a transferência de conhecimento e incentivo aos estudantes, para que estes possam rapidamente fazer a ponte entre a investigação e a aplicação da mesma, estando conhecedores da dicotomia existentes entre estas realidades, contribuindo para o seu enriquecimento curricular e profissional, a par, do enriquecimento da produção científica institucional de qualidade;
11. Articular com os serviços de recursos humanos no sentido de no plano de formação do ISEC Lisboa serem agendadas ações de formação específicas sobre metodologias de ensino e aprendizagem ativas e inovadoras (aprendizagem baseada em projeto, STEAM, *flipped classroom*, ensino híbrido, aprendizagem experimental, entre outras);
12. Organização e implementação, pelo GAGQ, de uma ação de formação sobre análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (SWOT) a todo o corpo docente do ISEC Lisboa;
13. A coordenação de curso deve implementar mecanismos de maior proximidade que monitorização e que avaliem o cumprimento das horas de contacto previstas/dadas.

6. ANEXOS

Anexo I – Instrumento de monitorização | Questionário utilizado

1. Satisfação Geral com o Curso*

Qual o seu grau de satisfação com os conteúdos programáticos da UC?

- 1
 2
 3
 4
 5
 NS/NR

Escala: 1 = Totalmente Insatisfeito; 2 = Muito Insatisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito satisfeito; 5 = Totalmente satisfeito; NS/NR = Não sabe/ Não quer responder

2. Satisfação Geral com o ISEC Lisboa*

Qual o seu grau de satisfação com o ISEC Lisboa?

- 1
 2
 3
 4
 5
 NS/NR

Escala: 1 = Totalmente Insatisfeito; 2 = Muito Insatisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito satisfeito; 5 = Totalmente satisfeito; NS/NR = Não sabe/ Não quer responder

3. Satisfação Geral com os Meios Disponibilizados para Lecionar*

Qual o seu grau de satisfação com os meios disponibilizados para lecionar?

- 1
 2
 3
 4
 5
 NS/NR

Escala: 1 = Totalmente Insatisfeito; 2 = Muito Insatisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito satisfeito; 5 = Totalmente satisfeito; NS/NR = Não sabe/ Não quer responder

4. Dificuldades Sentidas

Indique as principais dificuldades sentidas

5. Satisfação Geral com os Estudantes*

Qual o seu grau de satisfação com os estudantes?

- 1
 2
 3
 4
 5
 NS/NR

Escala: 1 = Totalmente Insatisfeito; 2 = Muito Insatisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito satisfeito; 5 = Totalmente satisfeito; NS/NR = Não sabe/ Não quer responder

6. Opinião sobre o SIGG-ISEC Lisboa

Escala: 1 = Totalmente Insatisfeito; 2 = Muito Insatisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito satisfeito; 5 = Totalmente satisfeito; NS/NR = Não sabe/ Não quer responder

	1	2	3	4	5	NS/ NR
Qual a sua opinião sobre o SIGG (Sistema Interno de Garantia da Qualidade)?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual a sua opinião sobre os mecanismos de monitorização de funcionamento da UC?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual a sua opinião sobre a Newsletter da Qualidade (Report)?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Horas de contacto*

7.1. Cumpriu com as horas de contacto previstos para a UC?

- Sim
 Não

6. ANEXOS

8. Ensino-Aprendizagem

	1	2	3	4	5	NS/NR
Preparação dos estudantes para frequentar a UC*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interesse e motivação dos estudantes pelos conteúdos lecionados*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pontualidade dos estudantes*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumprimento dos prazos pelos estudantes na entrega de trabalhos*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequência com que foi solicitado a esclarecer dúvidas*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volume de trabalho pedido aos estudantes face aos créditos da UC*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos estudantes*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilização da plataforma Moodle*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da relação com os estudantes*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Condições de Leção

Indique os principais constrangimentos encontrados durante a leção da UC (limitações materiais, de espaços, equipamentos, recursos informáticos ou outras)

10. Adequação das Horas de Contacto aos Créditos da UC*

10.1. Como considera a adequação pedagógica do horário estabelecido para a UC?

- 1
 2
 3
 4
 5
 NS/NR

Escala: 1 = Muito mau; 2 = Mau; 3 = Suficiente; 4 = Bom; 5 = Muito bom; NS/NR = Não sabe/ Não quer responder

11. Programa da UC*

11.1. Indique o grau de cumprimento do programa descrito na UC.

- 60 a 70%
 70 a 80%
 80 a 90%
 90 a 100%
 100%

12. Adequação do Programa da UC descrito na FUC

	1	2	3	4	5	NS/NR
Componente Teórica ou Teórico-Prática*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Componente Prática/Laboratorial*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.2. Se considerou que a adequação do programa foi MUITO MÁ ou MÁ, por favor indique as razões da sua escolha.

13. Avaliação e Aproveitamento

	1	2	3	4	5	NS/NR
Cumprimento do processo de avaliação descrito na FUC*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequação das metodologias de avaliação a esta UC*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volume de trabalho exigido para aprovação final*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Número de estudantes aprovados*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Média das classificações nesta UC*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13.2. Se considerou que os resultados obtidos em termos de estudantes aprovados e média das classificações foram MUITO MAUS ou MAUS, por favor indique as razões da sua escolha.

14. Inovação no Ensino*

Indique se implementou novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem (Novas práticas de ensino, inovações na leção, novos materiais de apoio, novos modelos de avaliação, etc.).

- Sim
 Não

15. Pontos Fortes, Pontos Fracos e Melhorias

15.1. Indique os Factores de Sucesso / Pontos Fortes desta UC.

15. Pontos Fortes, Pontos Fracos e Melhorias

15.2. Indique os Factores de Insucesso / Pontos Fracos desta UC.

15. Pontos Fortes, Pontos Fracos e Melhorias

15.3. Indique Sugestões de Melhoria que considere relevantes para o funcionamento desta UC.

16. Comentários, Observações ou Recomendações

Utilize este espaço para fazer outros comentários, observações ou recomendações que considere relevantes para a UC e/ou para o Curso.

6. ANEXOS

Anexo II – Respostas Abertas

Tabela 9 Respostas Abertas – Principais Dificuldades

Principais dificuldades sentidas.	Unidade Curricular
Horário de 2h a cada 15 dias não é eficaz para acompanhar a aprendizagem e dificuldades dos alunos; funciona melhor 1h todas as semanas. Horário às 8h30 não foi compatível as dificuldades de deslocação ao ISEC nesse semestre; antes do semestre começar pedi alteração que não foi concedida	1 - [9173210] Espanhol I
Não conhecer os planos curriculares das UC para integrar conhecimentos	2 - [9173222] Nutrição e Dietética
Problemas com acesso a conteúdos digitais - falhas na internet	3 - [9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2)
Problemas com acesso a conteúdos digitais - falhas na internet	2 - [9173219] Turismo Cultural e Património

Tabela 10 Respostas Abertas – Principais Constrangimentos

Principais constrangimentos encontrados durante a lecionação da UC (limitações materiais, de espaços, equipamentos, recursos informáticos ou outras.)	Unidade Curricular
Laboratório de Cozinha e Restaurante é subdimensionado para o número de alunos.	1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)
Algumas salas com dificuldade na relação projeção e resolução de exercícios, por se tratar do mesmo local	1 - [9173211] Gestão de Alojamento I
O desinteresse demonstrado pela turma, a constante falta de presença dos estudantes e a assunção que devem ter notas elevadas sem o que o seu conhecimento tenha paridade com a avaliação que desejariam ter.	3 - [9173235] Manutenção Hoteleira

Tabela 11 Respostas Abertas – Inovação com maior impacto

Inovação com maior impacto	Unidade Curricular
Utilização do Moodle de forma intensiva nesta UC Prática	1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)
Recurso a plataformas de jogos e atividades online	1 - [9173211] Gestão de Alojamento I
Projetos com contato com empresas do ramo; programa com aplicabilidade real	1 - [9173210] Espanhol I
Visita de estudo a unidade que pratica turismo sustentável.	3 - [9173239] Turismo Sustentável e Responsabilidade Social
Criação de uma empresa. Alguns dos alunos criaram um AL de raiz (real).	3 - [9173233] Empreendedorismo
Análise de "Cases Studies". Ligação à realidade empresarial.	2 - [9173220] Gestão Financeira
B-learning, flipped classroom,	3 - [9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2)
Open air classes e flipped classroom	2 - [9173219] Turismo Cultural e Património
Trabalho de grupo com necessidade de investigação em empresas hoteleiras.	3 - [9173235] Manutenção Hoteleira
Relatórios semanais sobre os resultados obtidos.	2 - [9173224] Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis
Trabalho de pesquisa junto de empresas hoteleiras aquando do trabalho de grupo.	1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar
Project Based Learning	3 - [9173232] Gestão de Projeto

6. ANEXOS

Inovação com maior impacto	Unidade Curricular
Trabalhos de grupo e individuais realizados em aula com o apoio do docente	3 - [9173238] Mercados e Destinos Turísticos

Tabela 12 Respostas Abertas – Fatores de Sucesso/ Pontos Fortes

Fatores de Sucesso / Pontos Fortes desta UC	Unidade Curricular
Os alunos no final de cada aula deveriam efectuar um resumo técnico da aula prática que participaram. Os alunos que participaram nas aulas e efectuaram o resumo técnico estiveram mais capacitados no exercício do Almoço de final de semestre com convidados do ISEC.	1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)
Contacto com a realidade do mercado de trabalho	1 - [9173211] Gestão de Alojamento I
Projetos com contato com empresas do ramo; programa com aplicabilidade real	1 - [9173210] Espanhol I
Adequação ao mundo real e problemáticas atuais.	3 - [9173239] Turismo Sustentável e Responsabilidade Social
Dedicação da maior parte da turma nos diversos trabalhos	2 - [9173224] Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis
A abordagem prática da matéria lecionada e a orientação dos conteúdos programáticos, para as necessidades do gestor hoteleiro. O grupo de professores e a coordenação de curso permite uma visão 360 dos estudantes.	1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar

Tabela 13 Respostas Abertas – Fatores de Insucesso/ Pontos Fracos

Fatores de Insucesso / Pontos Fracos desta UC	Unidade Curricular
Poucos alunos efetuaram estes resumos técnicos solicitados.	1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)
Horário de 2h a cada 15 dias não é eficaz para acompanhar a aprendizagem e dificuldades dos alunos; funciona melhor 1h todas as semanas.	1 - [9173210] Espanhol I
Poucas horas de contacto	2 - [9173223] Inglês III
Poucas horas de contacto	1 - [9173209] Inglês I
Os alunos que escolhem Gestão Hoteleira em geral "fogem" de disciplina com base ou raciocínio matemático, como é o caso da Gestão Financeira.	2 - [9173220] Gestão Financeira
Dificuldade em visitar unidades para que, no local, se viabilizasse a realidade factual para análise crítica.	3 - [9173236] Medidas de Autoproteção e Segurança em Edifícios de Hotelaria (1 de 2)
Alunos pouco interessados e sensibilizados para o tema	1 - [9173208] Gestão de Recursos Humanos
Alunos desinteressados.	3 - [9173235] Manutenção Hoteleira
A auto-motivação dos estudantes. A visão que devem ter classificações elevadas sem que os seus próprios conhecimentos o justifiquem.	1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar

Tabela 14 Respostas Abertas – Sugestões de melhoria

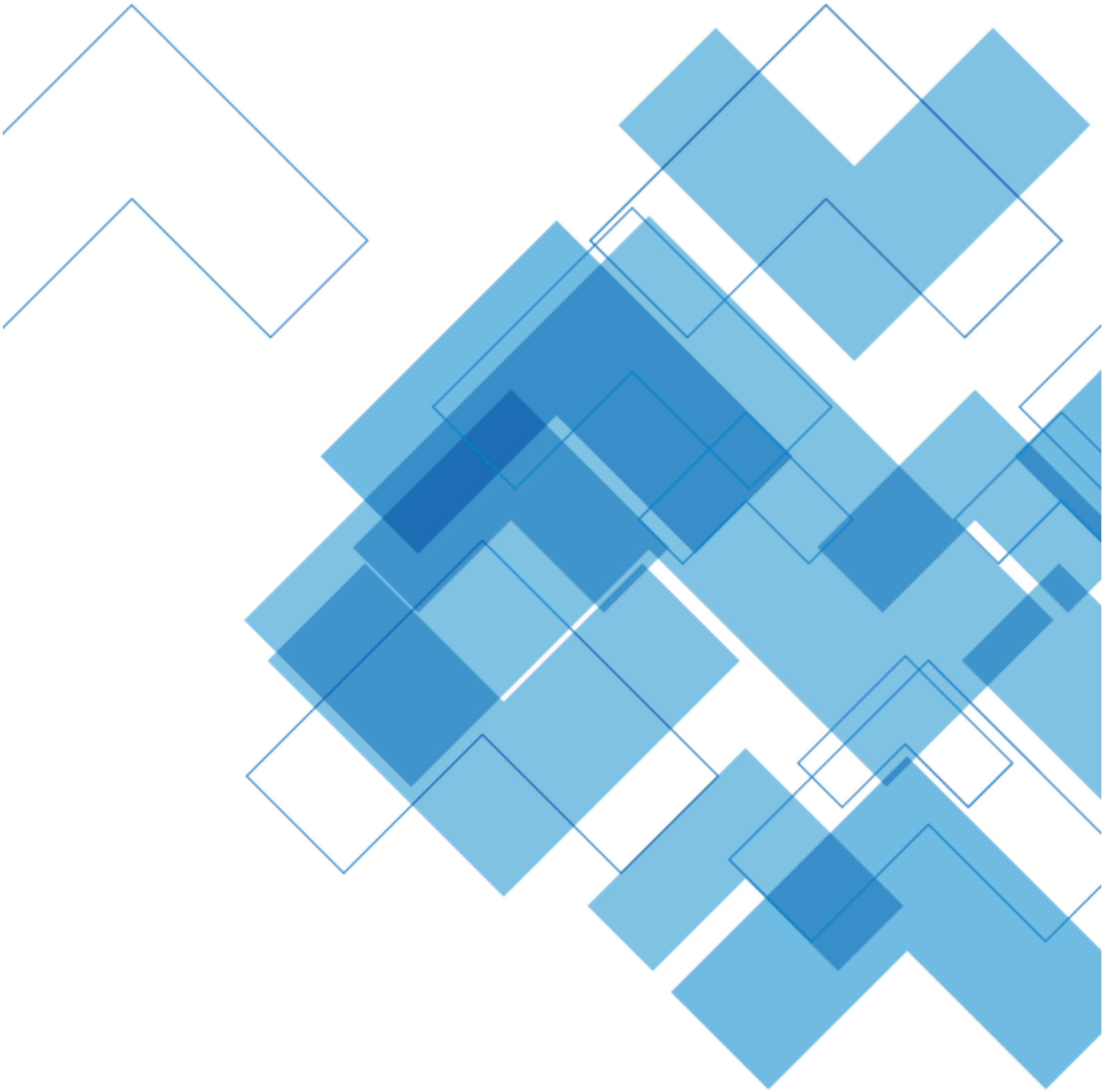
Sugestões de Melhoria	Unidade Curricular
Melhoria passará pela alteração da FUC no modelo de avaliação para reforço de participação e interação no Moodle.	1 - [9173212] Técnicas de Produção e Serviço Hoteleiro (1 de 2)
Primeiras aulas com poucos alunos - dificuldade em fazer grupos de trabalho para trabalho em aula ao longo do semestre	2 - [9173222] Nutrição e Dietética

6. ANEXOS

Sugestões de Melhoria	Unidade Curricular
Mais prática. Orientar ainda mais esta disciplina para as necessidades dos gestores hoteleiros.	1 - [9173207] Higiene e Segurança Alimentar

Tabela 15 Respostas Abertas – Outros comentários, observações ou recomendações

Outros comentários, observações ou recomendações que considere relevantes para a UC e/ou para o Curso.	Unidade Curricular
Sendo uma UC de língua, teria de haver horas de contacto todas as semanas, como foi notado até por alguns estudantes.	2 - [9173223] Inglês III
Sendo uma UC de língua, teria de haver horas de contacto todas as semanas, como foi notado até por alguns estudantes.	1 - [9173209] Inglês I
Deve ser promovida maior partilha e interação entre os docentes e currículos das diferentes UC	2 - [9173222] Nutrição e Dietética
O simulador apresentado é uma mais-valia para o ensino pela visão prática que permite aliar aos conhecimentos técnicos.	2 - [9173224] Simulação e Sistemas de Gestão de Hotéis



iseclisboa

INSTITUTO SUPERIOR
DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

ISECLISBOA.PT

ALAMEDA DAS LINHAS DE TORRES, 179

1750-142 LISBOA

+351 217 541 310

G.AVALIACAO@ISECLISBOA.PT