

**Relatório de Funcionamento  
de Unidade Curricular  
CTeSP em Gestão Hoteleira  
Ano Letivo 2020/2021 | 2.º Semestre**



**isec**lisboa  
INSTITUTO SUPERIOR  
DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS



# ÍNDICE

---

<b>1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA</b>	<b>5</b>
1.1 Nota Introdutória	<b>5</b>
1.2 Metodologia	<b>6</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA</b>	<b>8</b>
<b>3. RESULTADOS</b>	<b>9</b>
3.1. Satisfação Geral com o curso	<b>9</b>
3.2. Satisfação Geral com o ISEC Lisboa	<b>9</b>
3.3. Satisfação Geral com os meios disponibilizados para lecionar	<b>10</b>
3.4. Principais dificuldades sentidas com os meios disponibilizados para lecionar	<b>11</b>
3.5. Satisfação Geral com os estudantes	<b>11</b>
3.6. Opinião sobre o SIGQ-ISEC Lisboa	<b>12</b>
3.6.1. Opinião sobre a Newsletter da Qualidade (Report)	<b>13</b>
3.6.2. Opinião sobre os mecanismos de monitorização de funcionamento da UC	<b>13</b>
3.7. Horas de contacto previstas para a UC	<b>14</b>
3.7.1. Preparação dos estudantes para frequentar a UC	<b>16</b>
3.7.2. Interesse dos estudantes pelos conteúdos lecionados	<b>17</b>
3.7.3. Pontualidade dos estudantes	<b>17</b>
3.7.4. Cumprimento dos prazos pelos estudantes na entrega de trabalhos	<b>18</b>
3.7.5. Frequência com que foi solicitado a esclarecer dúvidas	<b>19</b>
3.7.6. Volume de trabalho pedido aos estudantes face aos créditos da Unidade Curricular	<b>19</b>
3.7.7. Qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos estudantes	<b>20</b>
3.7.8. Utilização da plataforma Moodle	<b>21</b>
3.7.9. Qualidade da relação com os estudantes	<b>21</b>
3.8. Constrangimentos no funcionamento da Unidade Curricular	<b>22</b>
3.9. Adequação do Horário	<b>23</b>
3.9.1. Adequação das horas de contacto aos créditos da UC	<b>23</b>
3.10. Grau de cumprimento do programa descrito na FUC	<b>23</b>
3.11.1. Adequação do programa da UC descrito na FUC (Componente Teórico/Prática)	<b>24</b>
3.11.2. Adequação do programa da UC descrito na FUC (Componente Prática/Laboratorial)	<b>25</b>
3.11.3. Cumprimento do processo de avaliação descrito na FUC	<b>25</b>
3.11.4. Adequação das Metodologias de Avaliação a esta UC	<b>26</b>
3.11.5. Volume de trabalho exigido para aprovação final	<b>27</b>
3.12. Número de estudantes aprovados	<b>27</b>
3.12.1. Média das classificações nesta UC	<b>28</b>
3.12.2. Implementou novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem	<b>29</b>
3.12.3. Inovação com mais impacto	<b>29</b>
3.13. Fatores de Sucesso / Pontos Fortes desta Unidade Curricular	<b>30</b>
3.14. Fatores de Insucesso / Pontos Fracos nesta Unidade Curricular	<b>30</b>

## **ÍNDICE**

---

3.15. Sugestões de melhoria	<b>31</b>
3.16. Outros comentários, observações ou recomendações relevantes	<b>31</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>32</b>
<b>5. RECOMENDAÇÕES</b>	<b>35</b>
<b>6. ANEXOS</b>	<b>37</b>

## REVISÃO DOCUMENTAL

---

### REVISÃO DO DOCUMENTO

Versão	Alteração	Por	Data
1.0	Emissão do documento	GAGQ	2021.SET.13

*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 do CTeSP em Gestão Hoteleira, relativamente ao 2.º semestre do ano letivo de 2020/2021.

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 estudantes, 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

## 1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

---

o justifiquem são feitos planos de melhoria prevendo ações concretas, respetivas metas, indicadores, prazos de execução e responsabilidades, os quais por sua vez são acompanhados e monitorizados continuamente) em resultado desse processo, sendo comunicadas a todas as 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 preconizadas 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, dos Serviços Académicos (SA) pela disponibilização dos dados relevantes à elaboração do presente relatório e do Gabinete de Apoio, Estudos e Planeamento (GAEP) pelos valiosos esclarecimentos.**

### 1.2 Metodologia

Os inquéritos respeitantes ao funcionamento das UC lecionadas no 2.º semestre do ano letivo de 2020/2021 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 15 de junho e 6 de julho**, tendo sido realizados reforços semanais como pedido de preenchimento do inquérito.

Os inquéritos, foram realizados com recurso à utilização da plataforma *Google Forms*, 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 (nomeadamente, a avaliação da satisfação que compreende uma classificação entre 1 e 5, em que 1 significa totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito), encontrando-se as mesmas explicitadas ao longo do presente relatório.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Foram obtidas 8 respostas aos inquéritos de Funcionamento das Unidades Curriculares do **CTeSP em Gestão Hoteleira**, num universo de 8 respostas possíveis, correspondendo a uma **taxa de resposta de 100%**, tal como se pode verificar na [Figura 1](#). O detalhe das UC para o CTeSP em Gestão Hoteleira encontra-se na [Tabela 1](#).

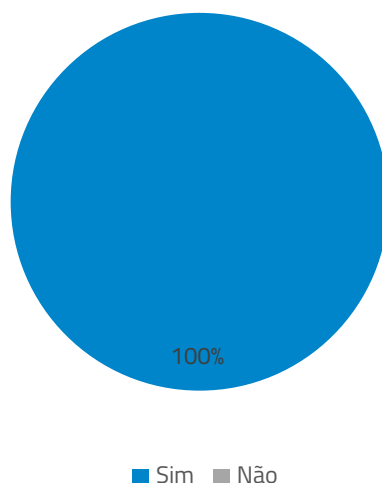


Figura 1 Respostas obtidas aos inquéritos de Funcionamento das Unidades Curriculares

Tabela 1 Detalhe dos respondentes ao inquérito de funcionamento das Unidades Curriculares no CTeSP em Gestão Hoteleira e análise das horas de contacto e aulas previstas, face às efetivamente dadas

Unidade Curricular Lecionada	Resposta	N.º de Horas de Contacto <sup>1</sup> (A)	N.º de Horas de Contacto em Sumário <sup>2</sup> (B)	A vs. B	N.º de Aulas Previstas (C)	N.º de Aulas Efetivamente Dadas (D)	C vs. D
Ética e Deontologia	Sim	20	21	▲	15	14	▲
Gestão de Comida e Bebida (1 de 2)	Sim	45	27	▲	15	9	▲
Gestão de Comida e Bebida (2 de 2)	Sim	45	21	▲	15	7	▲
Gestão de Compras	Sim	45	39	▼	15	13	▼
Inglês	Sim	45	34,5	▼	30	23	▼
Legislação Hoteleira	Sim	30	26	▼	15	13	▼
Marketing e Vendas	Sim	30	28	▲	15	14	▲
Segurança no Trabalho	Sim	45	42	▲	15	14	▲

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

<sup>1</sup> Aviso n.º 12870/2016 - Plano de estudos conducente ao grau de Técnico Superior em Gestão Hoteleira.

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



### 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 4,5 e o desvio padrão de 0,53.

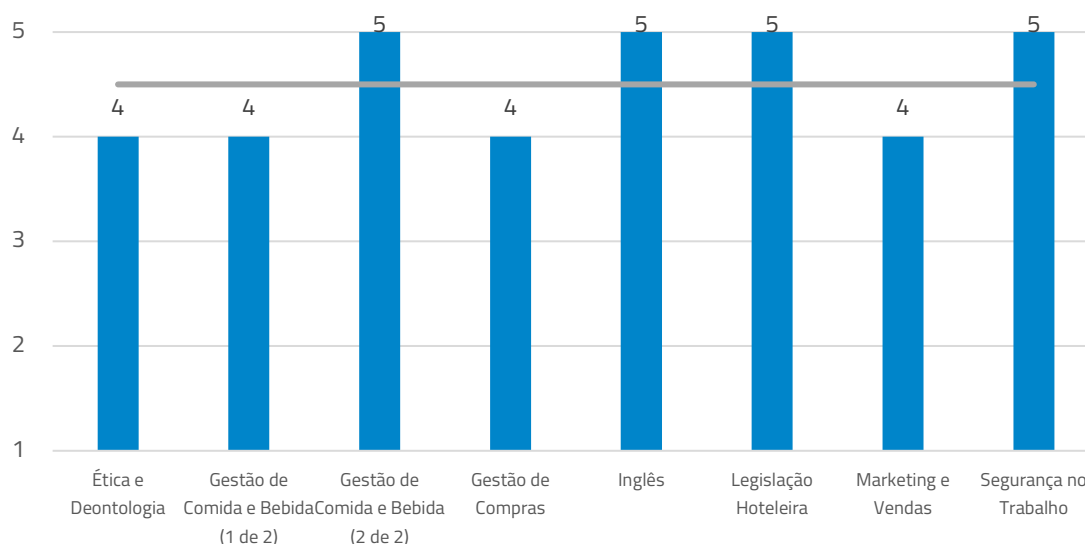


Figura 2 Satisfação Geral com o curso

Salvaguarda-se que com resultados inferiores à média estão as UC de Ética e Deontologia, Gestão de Comida e Bebida (1 de 2), Gestão de Compras e Marketing e Vendas.

#### 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 totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,5 e o desvio padrão de 0,76.

### 3. RESULTADOS

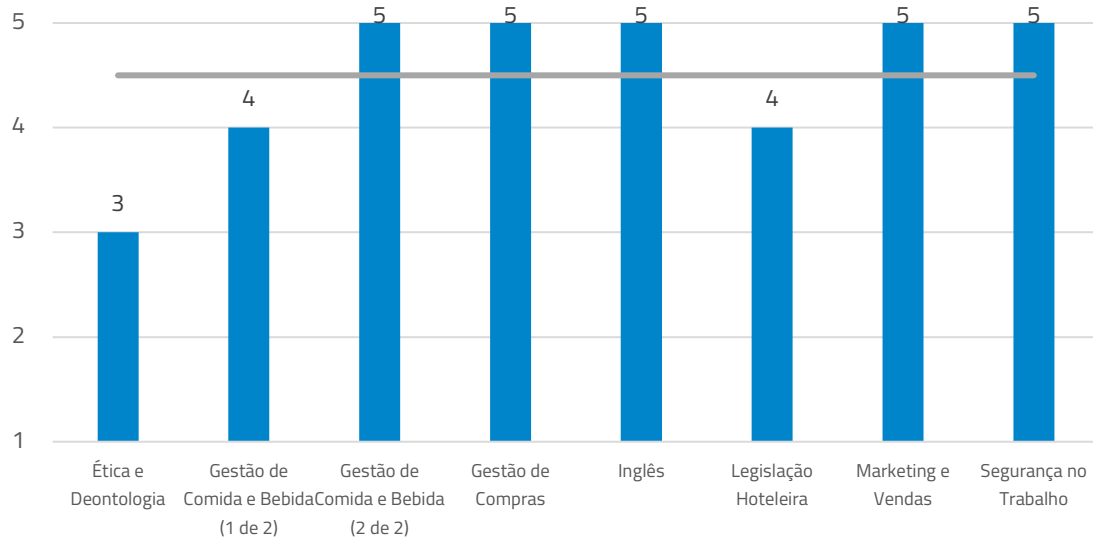


Figura 3 Satisfação Geral com o ISEC Lisboa

Salienta-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Ética e Deontologia, Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Legislação Hoteleira.

#### 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 4,3 e o desvio padrão de 0,71.

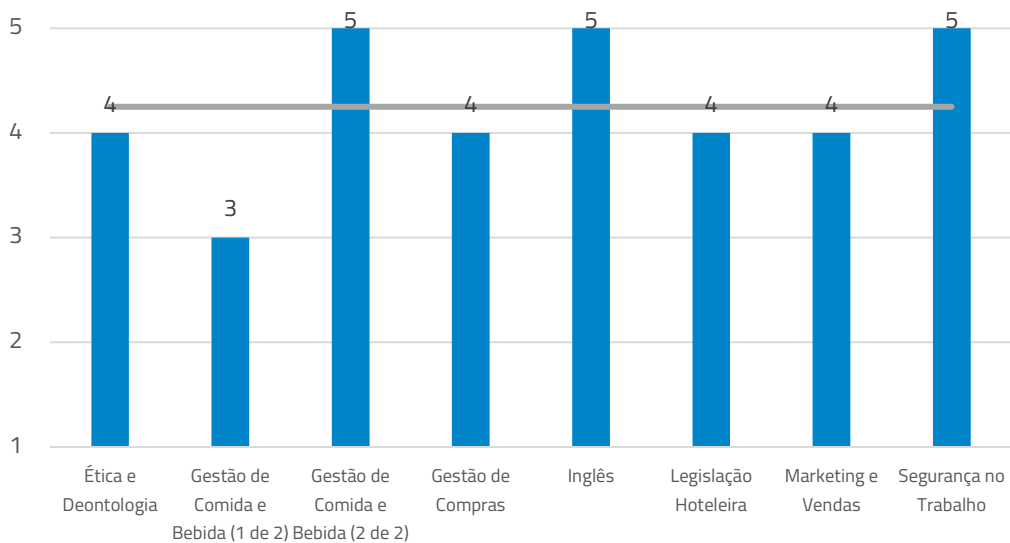


Figura 4 Satisfação Geral com os meios disponibilizados para lecionar

### 3. RESULTADOS

De destacar que com resultado inferior à média calculada está a UC de Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e com resultados superiores à média apurada estão as UC de Gestão de Comida (2 de ), Inglês e Segurança no Trabalho.

#### 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.º Ano - Gestão de Comida e Bebida (1 de 2)	Falta de equipamentos e material
1.º Ano - Gestão de Comida e Bebida (2 de 2)	Turmas demasiado grandes
1.º Ano - Gestão de Compras	Falta de tomadas nas salas
1.º Ano - Inglês	Comunicação com a máscara
1.º Ano - Marketing e Vendas	Falta de tomadas nas salas

#### 3.5. Satisfação Geral com os estudantes

No que respeita à avaliação do parâmetro relativo à satisfação geral com os estudantes, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,1 e o desvio padrão de 0,64.

### 3. RESULTADOS

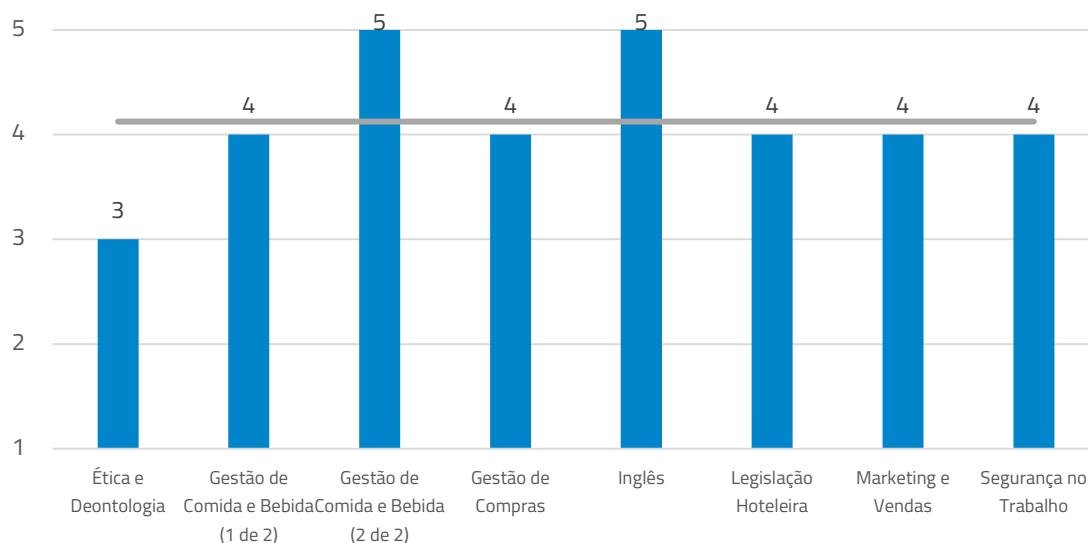


Figura 5 Satisfação Geral com os estudantes

De referir que com resultado inferior à média calculada está a UC de Ética e Deontologia e com resultados superiores estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (2 de 2) e Inglês.

#### 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 totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,5 e o desvio padrão de 0,56.

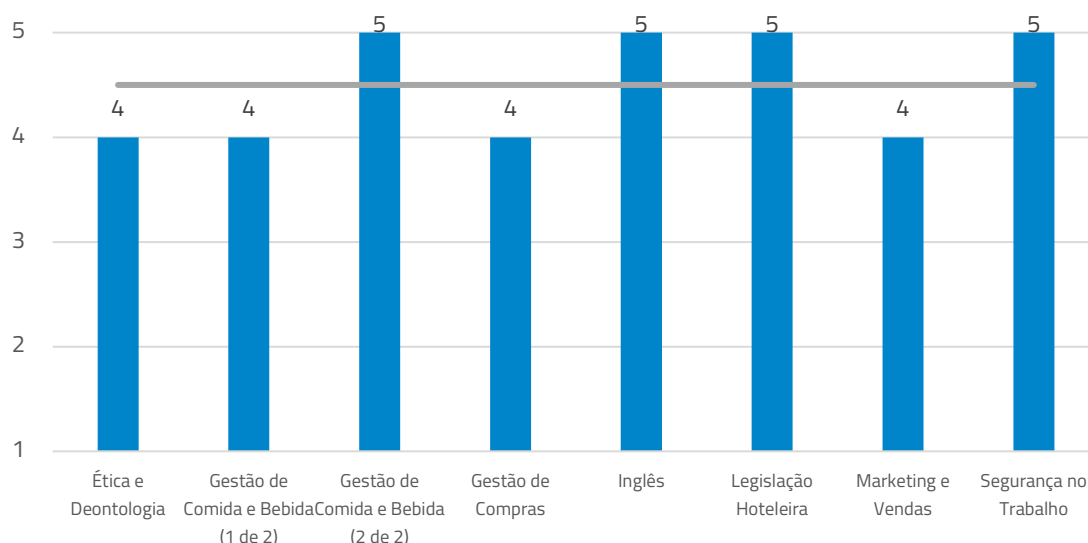


Figura 6 Opinião sobre o SIGQ-ISEC Lisboa

### 3. RESULTADOS

De referir que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Ética e Deontologia, Gestão de Comida e Bebida (1 de 2), Gestão de Compras e Marketing e Vendas.

#### 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 totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,6 e o desvio padrão de 0,52.

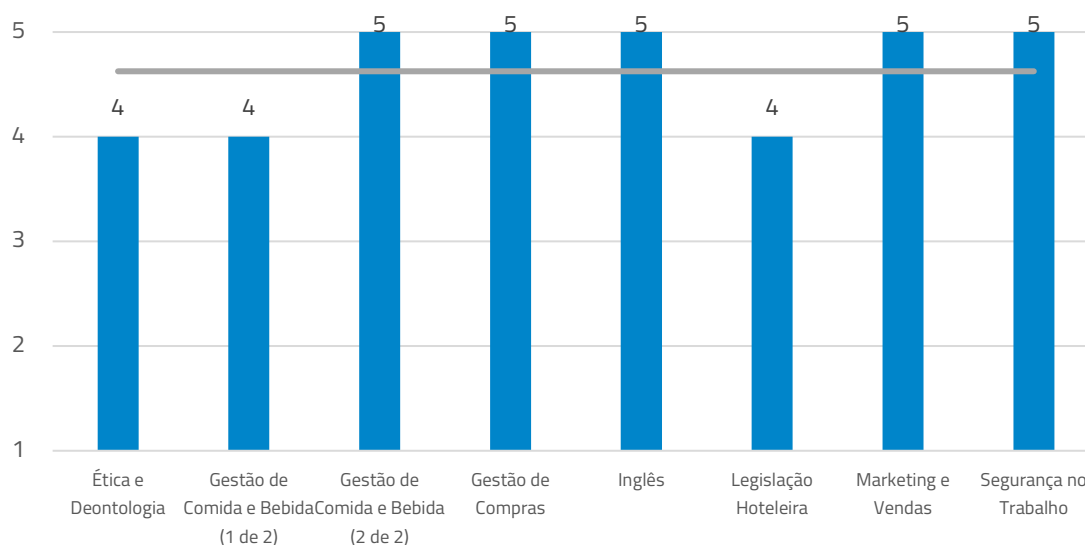


Figura 7 Opinião sobre a *Newsletter* da Qualidade (*Report*)

De referir que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Ética e Deontologia, Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Legislação Hoteleira.

#### 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 4,0 e o desvio padrão de 0,76.

### 3. RESULTADOS

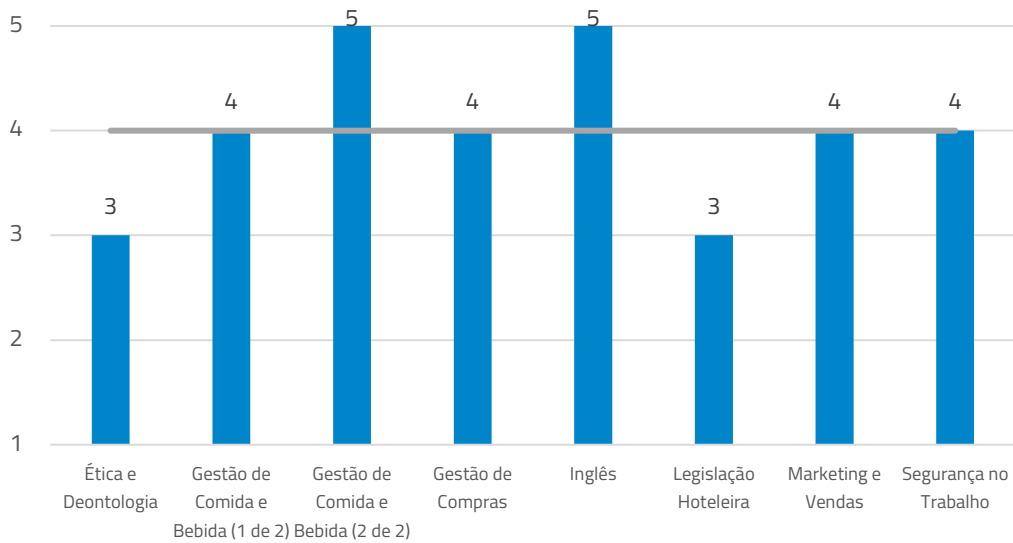


Figura 8 Opinião sobre os mecanismos de monitorização de funcionamento da UC

De referir que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Ética e Deontologia e Legislação Hoteleira e com resultados superiores estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (2 de 2) e Inglês.

#### 3.7. Horas de contacto previstas para a UC

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

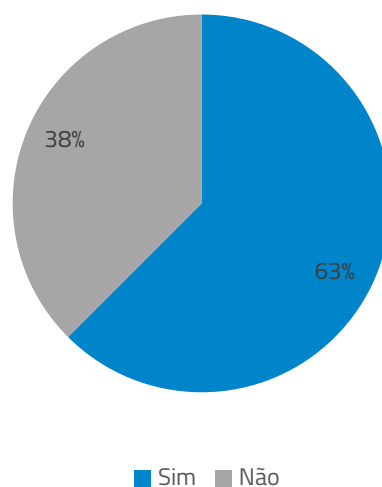


Figura 9 Cumpriu com as horas de contacto previstas

### 3. RESULTADOS

---

Apesar de todos os docentes terem indicado que cumpriram 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 contacto previstas foram: Gestão de Compras (-13%), Inglês (-23%), Legislação Hoteleira (-13%). 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 aulas previstas no Plano de Estudos conducente ao grau de Técnico Superior em Gestão Hoteleira (Aviso n.º 12870/2016) 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 (datada de 3 de setembro de 2021) 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.

Evidenciou-se o cumprimento da maioria das UC analisadas com o número de aulas previstas no plano de estudos, igualando ou superando em valor absoluto, com exceção de Gestão de Compras (-13%), Inglês (-23%), Legislação Hoteleira (-13%).

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 2020/2021, a saber: Gestão de Compras (-13%), Inglês (-23%), Legislação Hoteleira (-13%). É preciso não esquecer que o ano de 2020/2021, devido à situação de pandemia COVID-19 obrigou, por um lado, à alteração das metodologias de ensino para o ensino remoto em todos os casos em que foi possível e, por outro, ao adiamento de aulas práticas e práticas

### 3. RESULTADOS

laboratoriais não passíveis de ser lecionadas por aquela forma, o que pode explicar algumas das variações apresentadas.

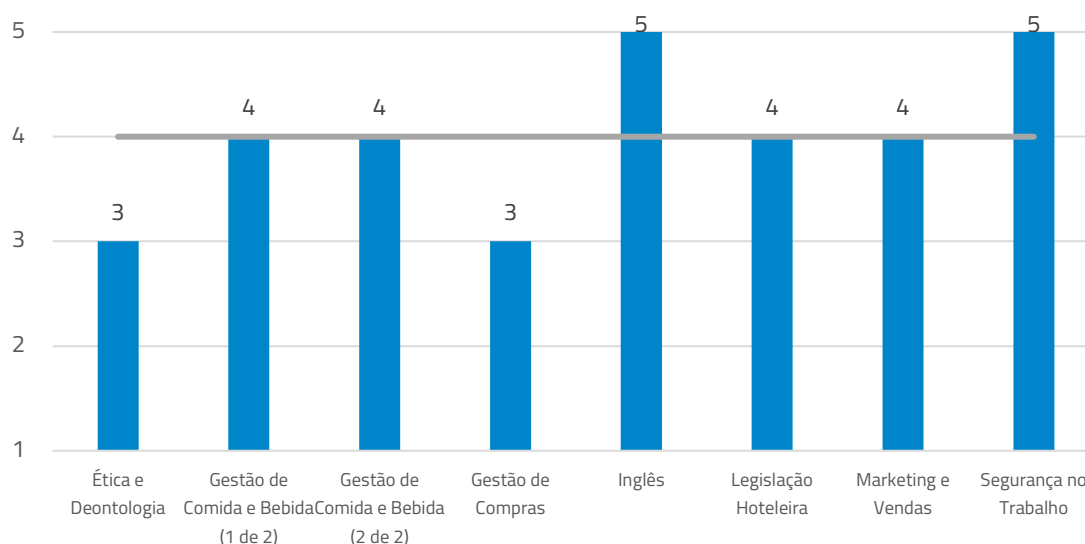
Adicionalmente, em resposta aberta, os docentes justificaram a razão pela qual assinalaram que não tinham cumprido com as horas de contacto, estando as respostas na [Tabela 3](#).

**Tabela 3** Razões para não ter cumprido com as horas de contacto

Unidade Curricular	Cumpriu com os tempos de contacto previstos para a UC? Se Não, justificar.
1.º Ano - Gestão de Compras	Número de semanas disponíveis no semestre não o permitiu
1.º Ano - Inglês	Motivos de saúde
1.º Ano - Marketing e Vendas	Número de semanas disponíveis no semestre não o permitiu

#### 3.7.1. Preparação dos estudantes para frequentar a UC

Na avaliação do parâmetro relativo à preparação dos estudantes para frequentar a UC, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,0 e o desvio padrão de 0,76.



**Figura 10** Preparação dos estudantes para frequentar a UC

Salvaguarda-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Ética e Deontologia e Gestão de Compras e com resultados superiores estão as UC de Inglês e Segurança no Trabalho.



### 3. RESULTADOS

#### 3.7.2. Interesse dos estudantes pelos conteúdos lecionados

Na avaliação do parâmetro relativo ao interesse dos estudantes pelos conteúdos lecionados, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,8 e o desvio padrão de 0,46.

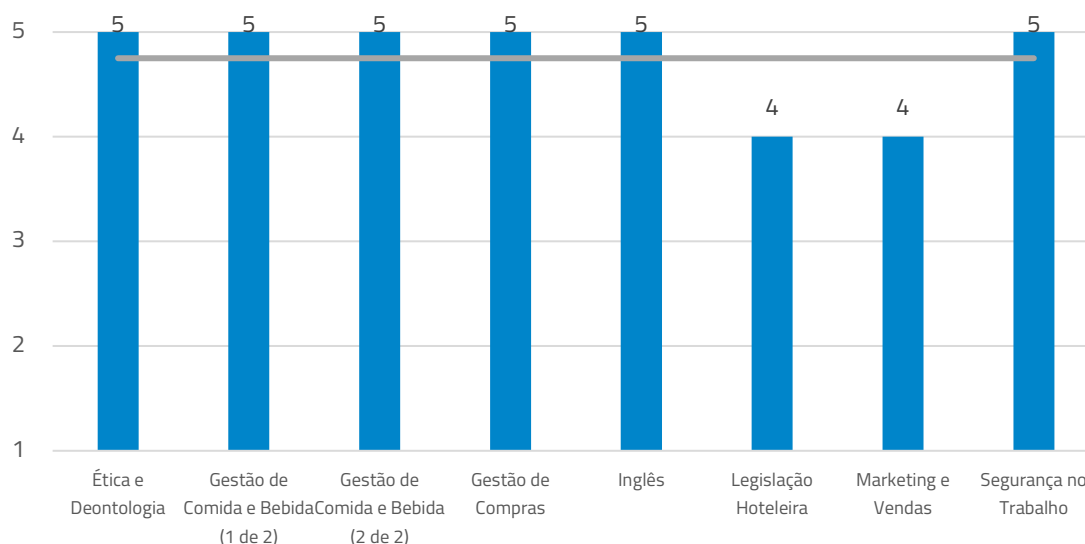


Figura 11 Interesse dos estudantes pelos conteúdos lecionados

Salienta-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Legislação Hoteleira e Marketing e Vendas.

#### 3.7.3. Pontualidade dos estudantes

Na avaliação do parâmetro relativo à pontualidade dos estudantes, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo muito satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,0 e o desvio padrão de 0,93.

### 3. RESULTADOS

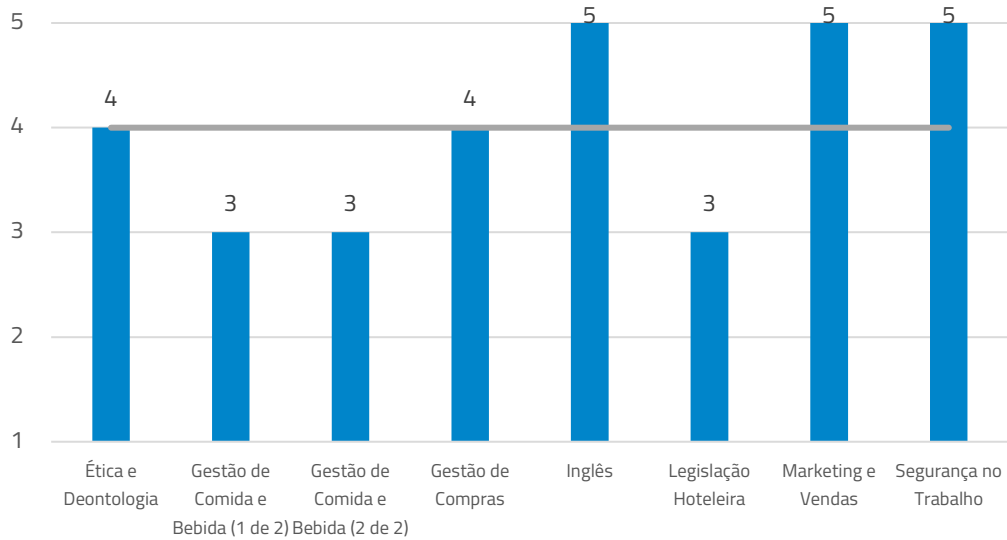


Figura 12 Pontualidade dos estudantes

De destacar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (1 de 2), Gestão de Comida e Bebida (2 de 2) e Legislação Hoteleira e com resultados superiores à média apurada estão as UC de Inglês, Marketing e Vendas e Segurança no Trabalho.

#### 3.7.4. Cumprimento dos prazos pelos estudantes na entrega de trabalhos

Na avaliação do parâmetro relativo ao cumprimento dos prazos pelos estudantes na entrega de trabalhos, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,6 e o desvio padrão de 0,74.

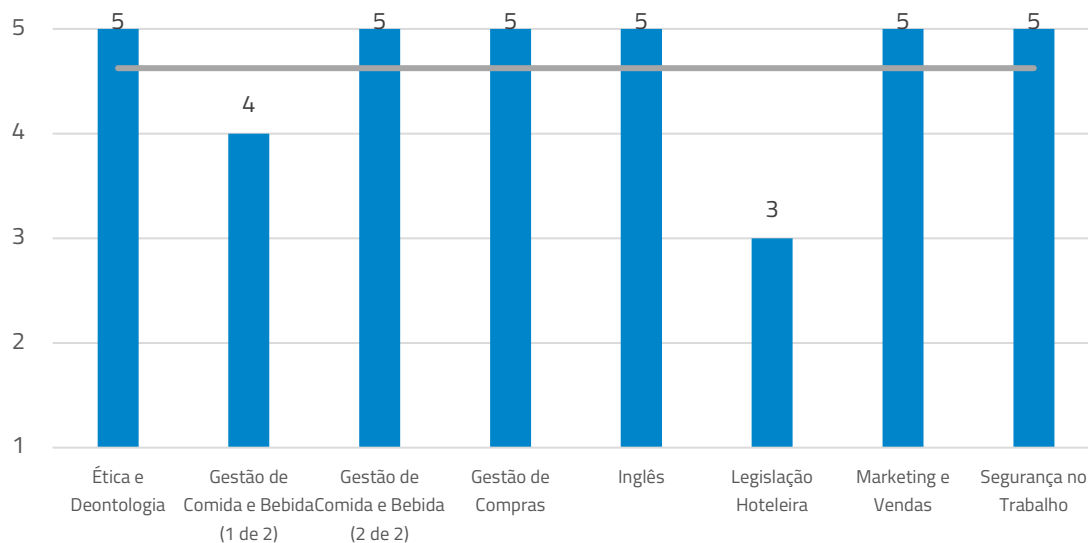


Figura 13 Cumprimento dos prazos pelos estudantes na entrega de trabalhos

### 3. RESULTADOS

De notar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Legislação Hoteleira.

#### 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 totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,6 e o desvio padrão de 0,52.

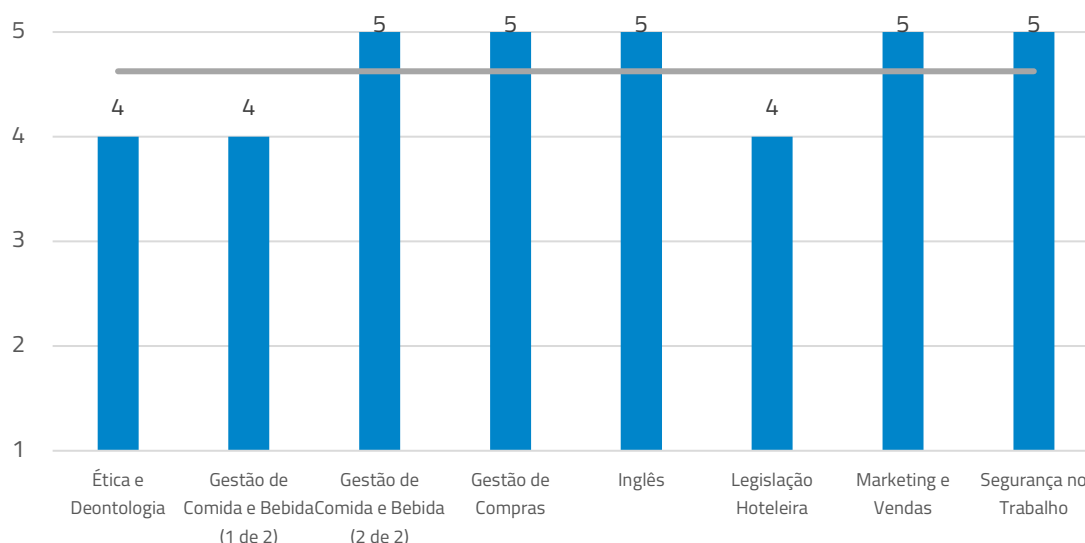


Figura 14 Frequência com que foi solicitado a esclarecer dúvidas

Salvaguarda-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Ética e Deontologia, Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Legislação Hoteleira.

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

Na avaliação do parâmetro relativo ao volume de trabalho pedido aos estudantes face aos créditos da Unidade Curricular, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,8 e o desvio padrão de 0,46.

### 3. RESULTADOS

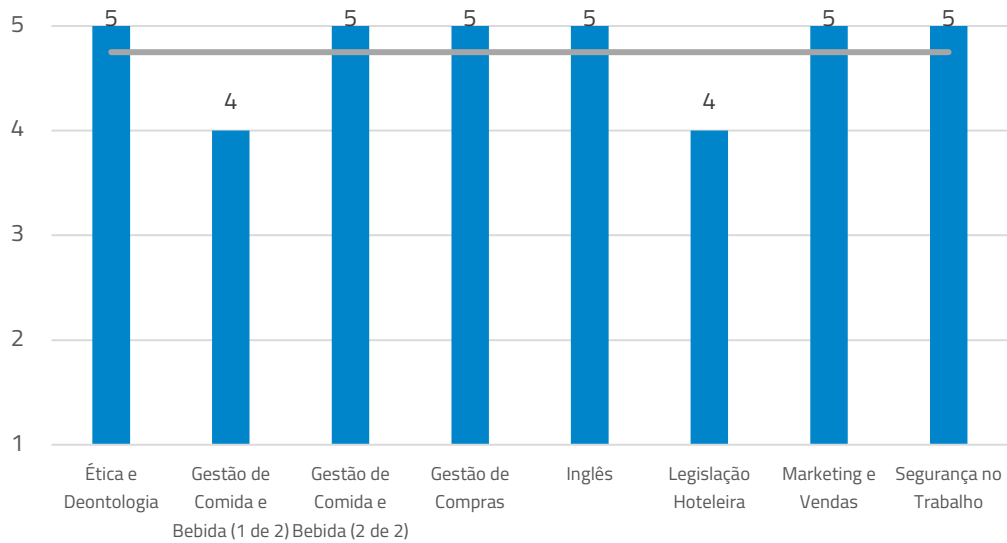


Figura 15 Volume de trabalho pedido aos estudantes face aos créditos da Unidade Curricular. É de salientar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Legislação Hoteleira.

#### 3.7.7. Qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos estudantes

Na avaliação do parâmetro relativo à qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos estudantes, a maioria dos docentes classificou este parâmetro como sendo totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,8 e o desvio padrão de 0,56.

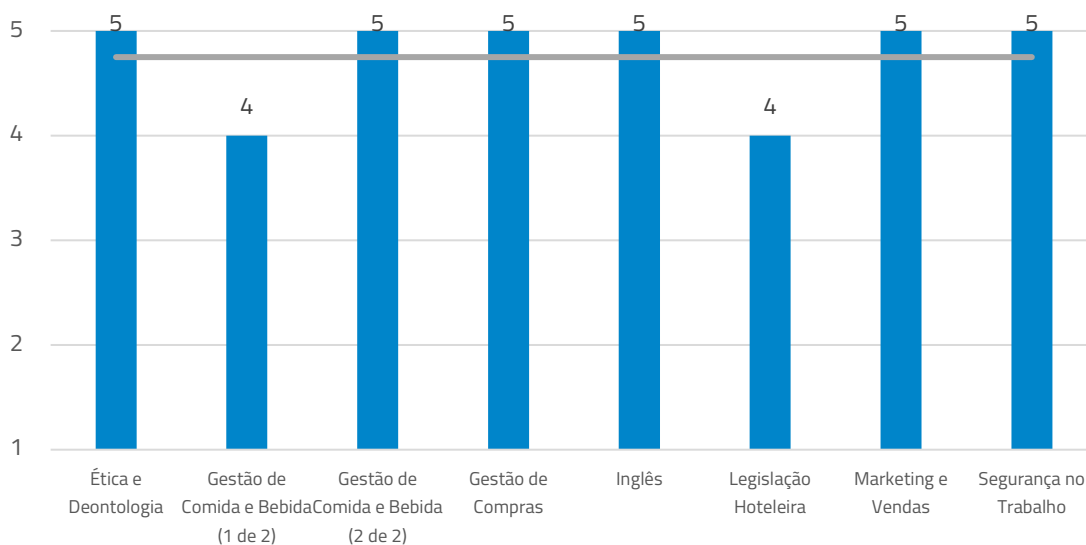


Figura 16 Qualidade dos materiais didáticos fornecidos aos estudantes

### 3. RESULTADOS

É de referir que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Legislação Hoteleira.

#### 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 totalmente satisfatório, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,8 e o desvio padrão de 0,46.

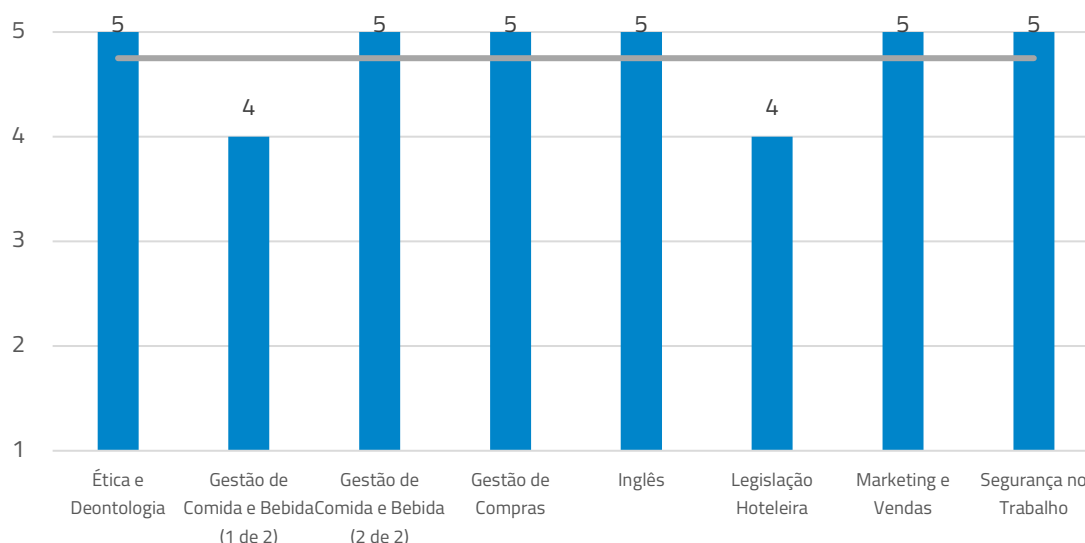


Figura 17 Utilização da plataforma Moodle

De notar que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Legislação Hoteleira.

#### 3.7.9. Qualidade da relação com os estudantes

Na avaliação do parâmetro relativo à qualidade da relação com os estudantes, os docentes mostram-se totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 5,0 e o desvio padrão de 0,00.

### 3. RESULTADOS

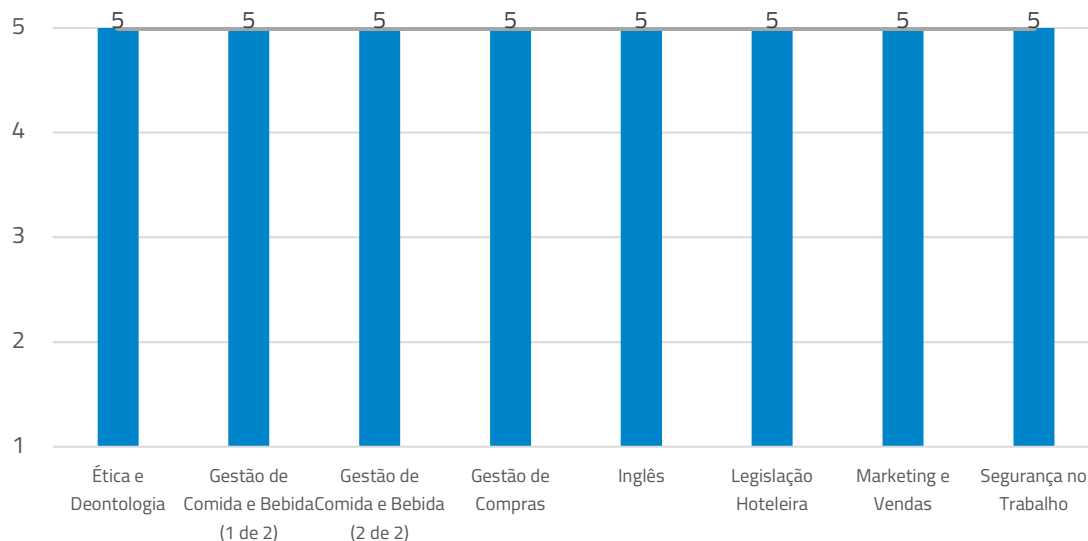


Figura 18 Qualidade da relação com os estudantes

De destacar que não existem UC com resultados inferiores à média, visto que todos os docentes classificaram esta questão como totalmente satisfatório.

#### 3.8. Constrangimentos no funcionamento da Unidade Curricular

Os docentes expressaram em resposta aberta os principais constrangimentos encontrados 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 4.

Tabela 4 Constrangimentos no funcionamento da Unidade Curricular

Unidade Curricular	Principais constrangimentos encontrados durante a leção da UC
1.º Ano - Gestão de Comida e Bebida (1 de 2)	Limitação de materiais e equipamentos
1.º Ano - Gestão de Comida e Bebida (2 de 2)	Capacidade do restaurante
1.º Ano - Gestão de Compras	Falta de tomadas nas salas
1.º Ano - Marketing e Vendas	Falta de tomadas nas salas

### 3. RESULTADOS

#### 3.9. Adequação do Horário

No que respeita à questão de o horário estabelecido ser pedagogicamente adequado, os docentes mostram-se totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,4 e o desvio padrão de 1,19.

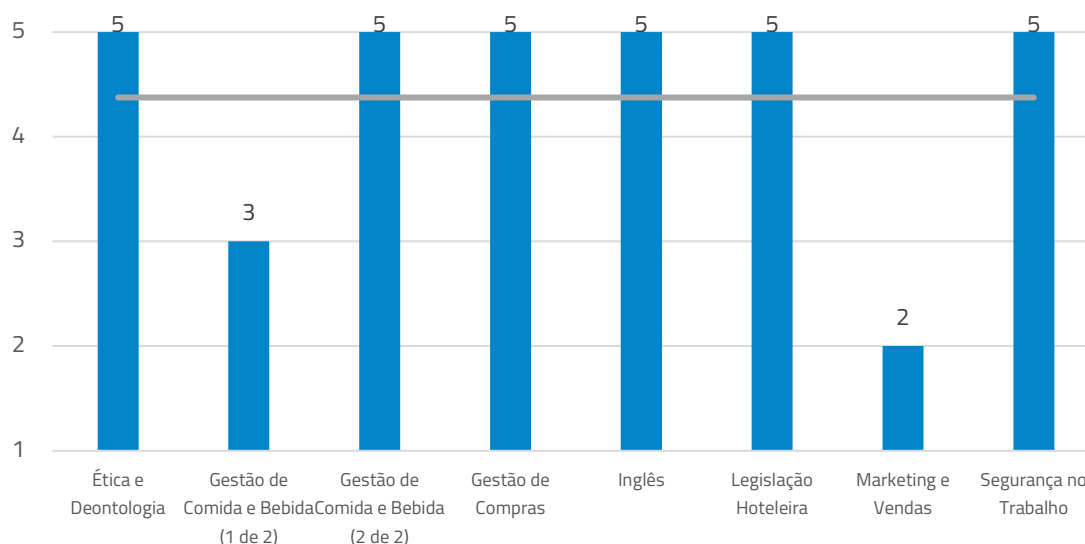


Figura 19 O horário estabelecido para a UC foi pedagogicamente adequado?

Note-se que com resultados inferiores à média calculada estão as UC de Gestão de Comida e Bebida (1 de 2) e Marketing e Vendas.

##### 3.9.1. Adequação das horas de contacto aos créditos da UC

Existia no inquérito um campo de resposta aberta para os docentes justificarem as razões que os levaram a indicar que o horário estabelecido não era adequado, sendo que o docente da UC de Marketing e Vendas referiu que 30 horas não são suficientes e que aumentaria para 45 horas.

#### 3.10. Grau de cumprimento do programa descrito na FUC

Relativamente ao grau de cumprimento do programa descrito na FUC, 88% dos docentes referiu ter cumprido 100% do programa e 12% assinalou que tinha cumprido entre 90% a 100% do programa.

### 3. RESULTADOS

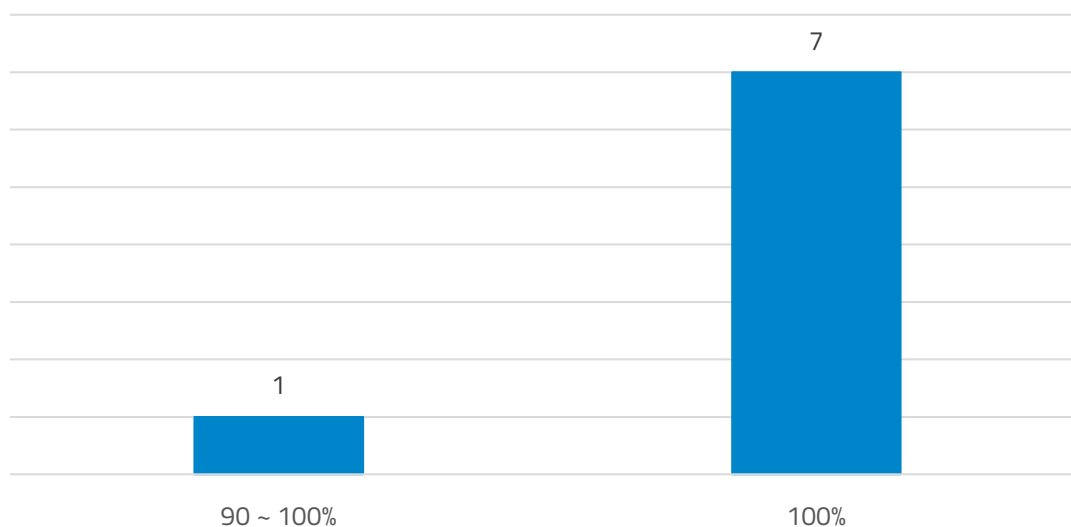


Figura 20 Grau de cumprimento do programa descrito na FUC

#### 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 5,0 e o desvio padrão de 0,00.

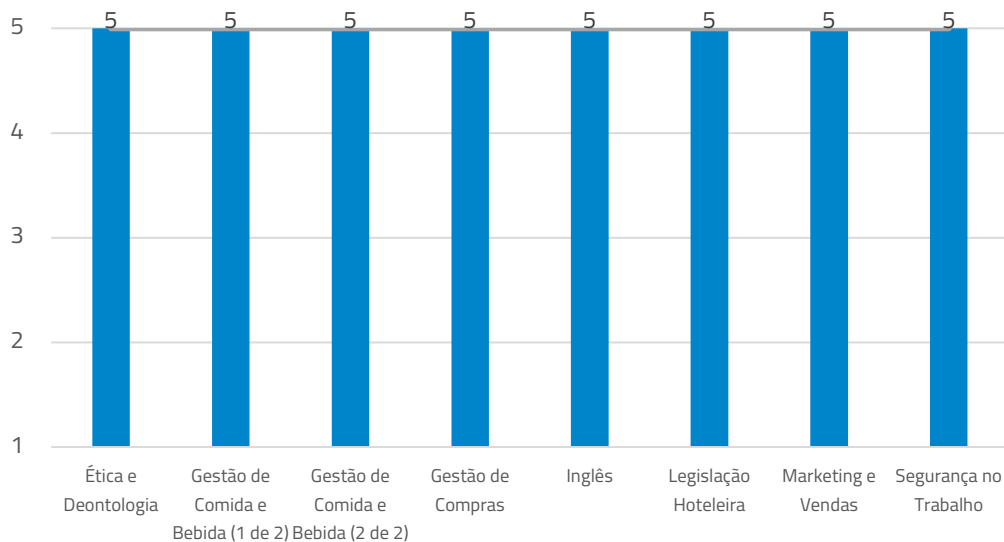


Figura 21 Adequação do programa da UC descrito na FUC? (Componente Teórico/Prática)

De destacar que não existem UC com resultados inferiores à média, visto que todos os docentes classificaram esta questão como totalmente satisfatório.



### 3. RESULTADOS

#### 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 4,5 e o desvio padrão de 1,00.

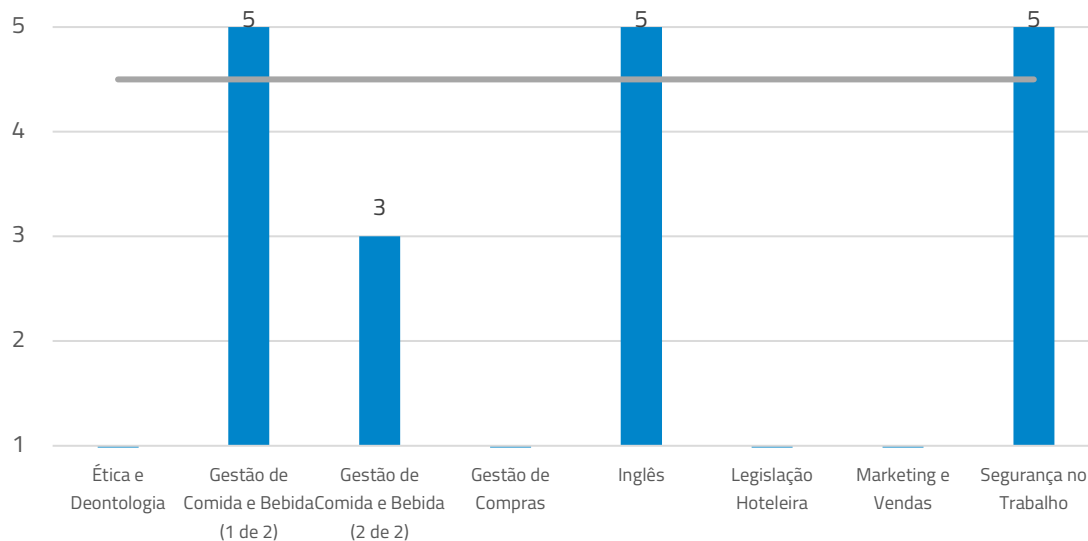


Figura 22 Adequação do programa da UC descrito na FUC? (Componente Prática/Laboratorial)

Salienta-se que com resultado inferior à média calculada está a UC de Gestão de Comida e Bebida (2 de 2). Os docentes das UC de Ética e Deontologia, Gestão de Compras, Legislação Hoteleira e Marketing e Vendas indicaram não saber ou não quererem responder 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 5,0 e o desvio padrão de 0,00.

### 3. RESULTADOS

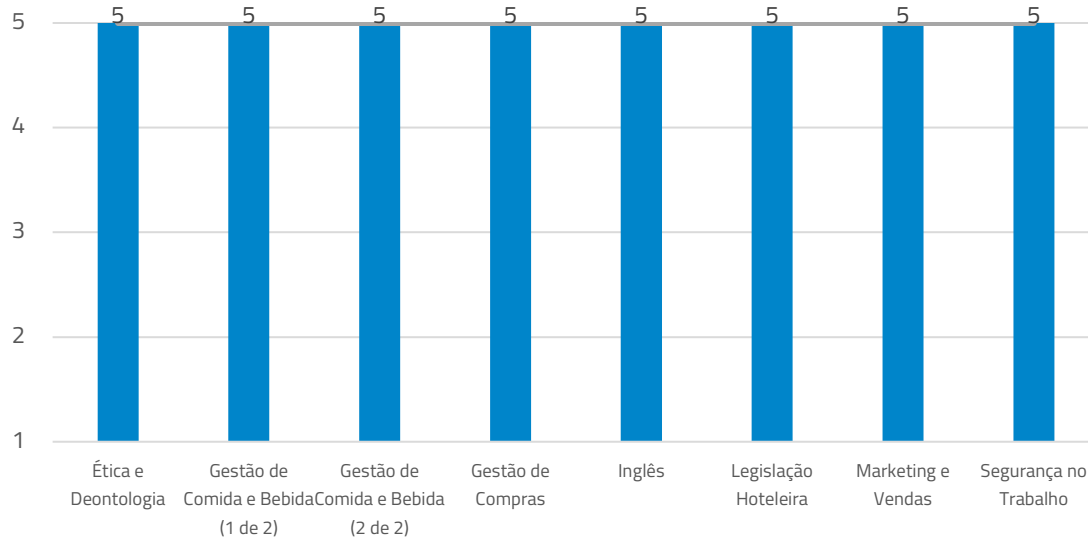


Figura 23 Cumprimento do processo de avaliação descrito na FUC

De referir que não existem UC com resultados inferiores à média, visto que todos os docentes classificaram esta questão como totalmente satisfatório.

#### 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 5,0 e o desvio padrão de 0,00.

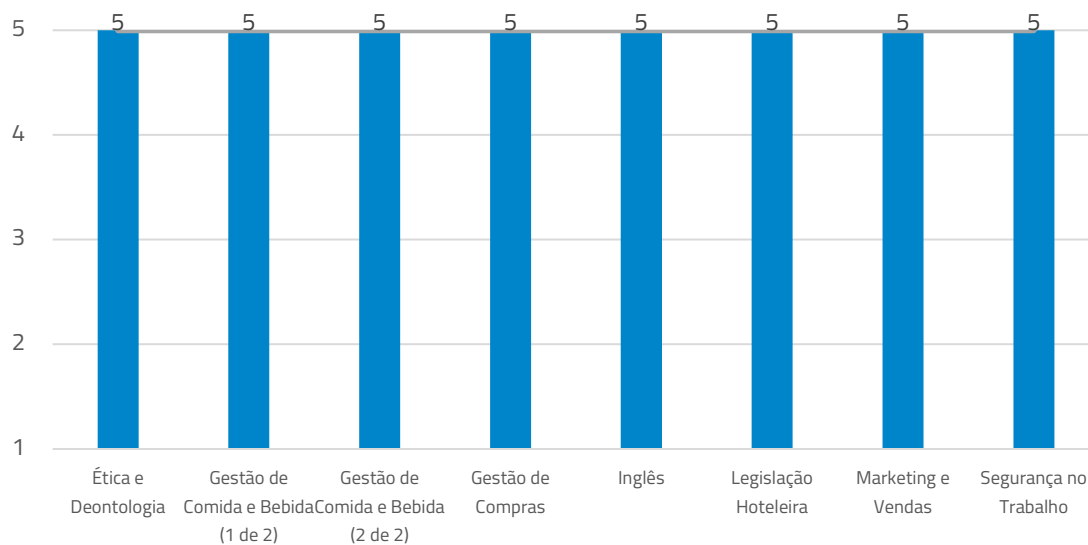


Figura 24 Adequação das Metodologias de Avaliação a esta UC

### 3. RESULTADOS

É de destacar que não existem UC com resultados inferiores à média, visto que todos os docentes classificaram esta questão como totalmente satisfatório.

#### 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 totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,9 e o desvio padrão de 0,35.

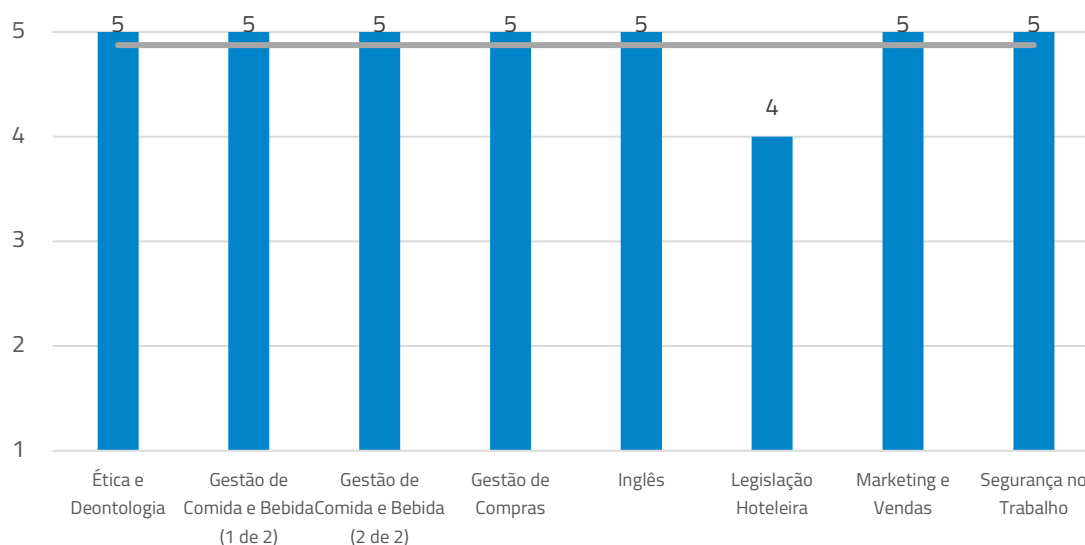


Figura 25 Volume de trabalho exigido para aprovação final

É de destacar que com resultado inferior à média calculada está a UC de Legislação Hoteleira.

#### 3.12. Número de estudantes aprovados

No que diz respeito ao número de estudantes aprovados, os docentes mostram-se totalmente satisfeitos, sendo a média de apreciação deste parâmetro 5,0 e o desvio padrão de 0,00.

### 3. RESULTADOS

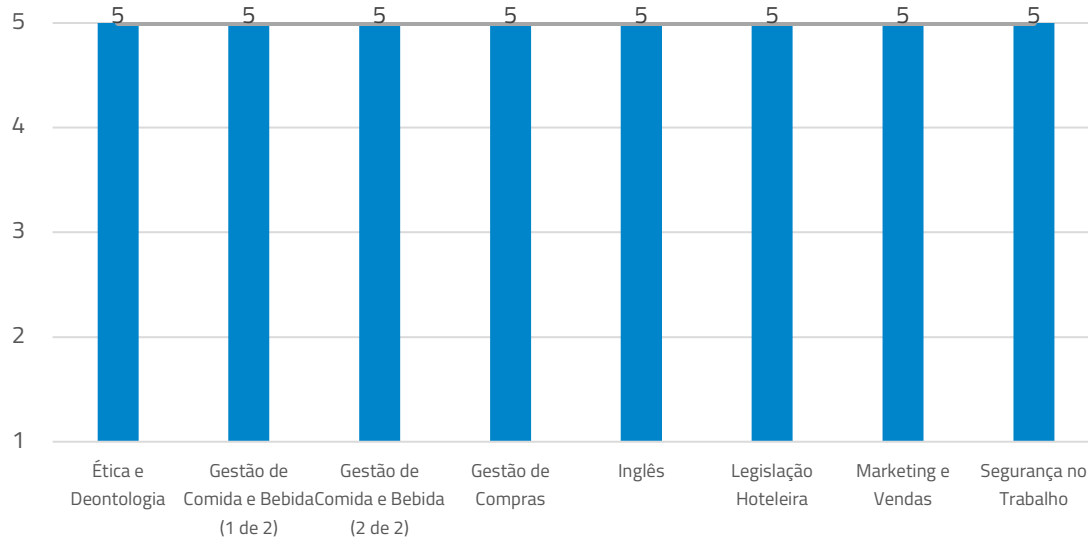


Figura 26 Número de estudantes aprovados

É de referir que não existem UC com resultados inferiores à média, visto que todos os docentes classificaram esta questão como totalmente satisfatório.

#### 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 4,4 e o desvio padrão de 0,52.

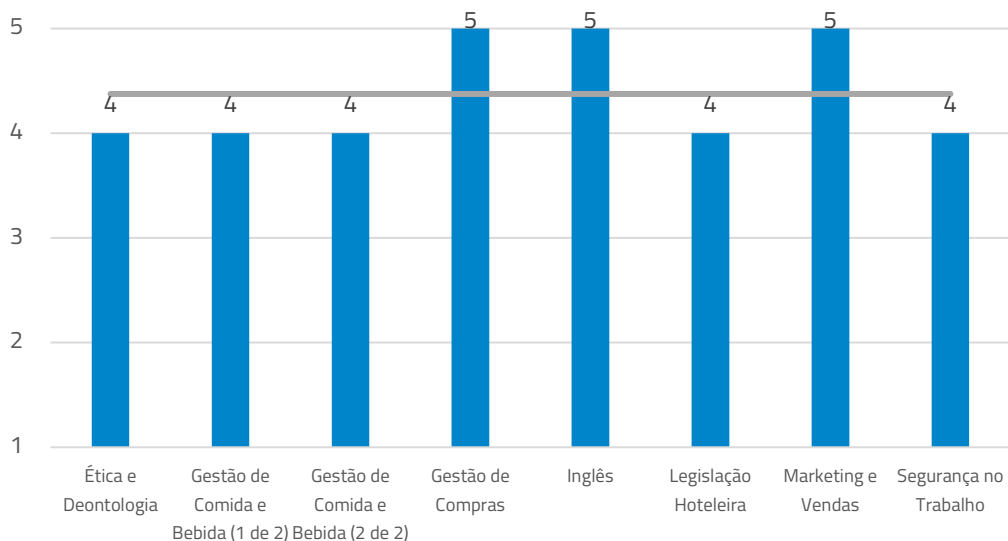


Figura 27 Média das classificações nesta UC

### 3. RESULTADOS

É de destacar que não existem UC com resultados inferiores à média apurada e com resultados superiores estão as UC de Gestão de Compras, Inglês e Marketing e Vendas.

#### 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, 88% dos docentes referiu ter implementado novas medidas.

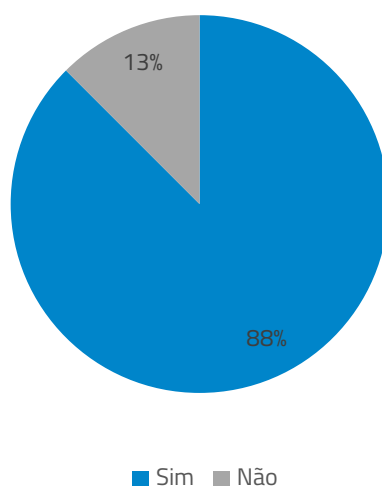


Figura 28 Novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem

#### 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 5.

Tabela 5 Inovação com mais impacto

Unidade Curricular	Inovação com maior impacto
1.º Ano - Gestão de Comida e Bebida (1 de 2)	Utilização do youtube
1.º Ano - Gestão de Comida e Bebida (2 de 2)	Visualização e discussão de vídeos

### 3. RESULTADOS

1.º Ano - Gestão de Compras	Realização de trabalhos de grupo com o coaching Estudantes foram ajudados a contactar unidades hoteleiras
1.º Ano - Inglês	Maior recurso de meios informáticos
1.º Ano - Legislação Hoteleira	Criação de situações práticas reais
1.º Ano - Marketing e Vendas	Realização de trabalhos de grupo com o coaching Estudantes foram ajudados a contactar unidades hoteleiras
1.º Ano - Segurança no Trabalho	Utilização do método demonstrativo

#### 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 6](#).

Tabela 6 Fatores de Sucesso / Pontos Fortes

Unidade Curricular	Fatores de sucesso/ Pontos Fortes
1.º Ano - Ética e Deontologia	Interação com os alunos e destes com os conteúdos
1.º Ano - Gestão de Comida e Bebida (1 de 2)	Grau de empregabilidade
1.º Ano - Gestão de Compras	Motivação da maioria dos estudantes
1.º Ano - Inglês	Interesse e necessidade do conhecimento da língua inglesa
1.º Ano - Legislação Hoteleira	Empenho dos estudantes
1.º Ano - Marketing e Vendas	Interesse pela área

#### 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 7](#).

Tabela 7 Fatores de Insucesso / Pontos Fracos

Unidade Curricular	Fatores de insucesso/ Pontos Fracos
1.º Ano - Gestão de Compras	Falta de tomadas nas salas

### 3. RESULTADOS

---

1.º Ano - Marketing e Vendas

Alguma impreparação dos estudantes

Os Fatores de insucesso/Pontos fracos referidos pelos docentes são a **falta de tomadas nas aulas e a impreparação dos estudantes.**

#### 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](#). O docente da UC de Gestão da Comida e Bebida (1 de 2) referiu como sugestão de melhoria que se devia reduzir o número de participantes por aula prática.

#### 3.16. Outros comentários, observações ou recomendações relevantes

No inquérito existia um campo para os docentes, expressaram em resposta aberta outros comentários, observações ou recomendações relevantes para a Unidade curricular que lecionaram, no entanto, nenhum docente fez comentários.

## 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 Técnico Superior em Gestão Hoteleira do ano letivo 2020/2021, 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 global foi de 69% e no curso Técnico Superior em Gestão Hoteleira foi de 100%.**

Os inquéritos de monitorização pedagógica demonstraram que no geral os estudantes estão muito satisfeitos com o curso Técnico Superior em Gestão Hoteleira (média global de 3,8), destacando-se as seguintes médias: Satisfação geral com o ISEC Lisboa (3,7); Avaliação da Unidade Curricular (3,8); Metodologias e Ferramentas utilizadas na UC (3,8); Processo de Avaliação da UC (3,9); Dinâmica do Ensino-Aprendizagem (3,8) e Desempenho do Professor (3,9).

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. Por sua vez, no que diz respeito ao número de horas de contacto, a maioria dos docentes indicaram que cumpriram com as horas de contacto, contudo procedeu-se à comparação do número de horas previstas no Plano de estudos conducente ao grau de Técnico Superior em Gestão Hoteleira (Aviso n.º 12870/2016) 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 (4 em 7), 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 de Compras (-13%), Inglês (-23%), Legislação Hoteleira (-13%).

No que respeita às questões de satisfação geral, verifica-se que os docentes se encontram totalmente satisfeitos com o curso e com o ISEC Lisboa e muito satisfeitos com os meios disponibilizados para lecionar. As principais dificuldades sentidas pelos docentes estão relacionadas com a falta de equipamento e material e a dimensão da turma. No geral, os docentes estão muito satisfeitos com os estudantes e totalmente satisfeitos com o SIGQ-ISEC Lisboa, tendo considerado os mecanismos de monitorização de funcionamento das UC muito satisfatórios e a *Newsletter* da Qualidade (*Report*) totalmente satisfatório.

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 estudantes tiveram total 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 totalmente satisfeitos com o cumprimento dos prazos por parte dos estudantes e apurou-se também que os docentes foram solicitados com bastante frequência para o esclarecimento de dúvidas. Os docentes consideram, ainda que, o volume de trabalho pedido aos estudantes face aos créditos atribuídos à UC foi totalmente adequado. Os materiais didáticos fornecidos foram totalmente adequados e a utilização da plataforma Moodle também.

A relação com os estudantes foi considerada muito boa e os horários estabelecidos para as UC foram considerados, na sua maioria, pedagogicamente adequados. Todos os docentes cumpriram com mais de 90% 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 estudantes 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 2020/2021.

Refere-se que 88% dos docentes indicou ter implementado novas medidas didático-pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, tendo indicado a visualização de vídeos, criação de situações reais e a realização de trabalhos com coaching como algumas medidas inovadoras.

A falta de tomadas nas aulas e a impreparação dos estudantes foram os elementos referidos como pontos fracos e como sugestões de melhoria, foi recomendado reduzir o número de participantes por aula prática.

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 estudantes, 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 adequação das UC que necessitam de interação presencial ao regime *blended learning*;
5. 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;
6. 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;

## 5. RECOMENDAÇÕES

---

7. 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;
8. A coordenação do curso reflita sobre a necessidade de reavaliação de mecanismos de controlo e acompanhamento do número de horas de controlo efetivamente dadas;
9. 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;
10. 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;
11. Na sequência do ponto 10., 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;
12. 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);
13. 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;
14. A coordenação de curso deve implementar mecanismos de maior proximidade que monitorização e que avaliem o cumprimento das horas de contacto previstas/dadas.

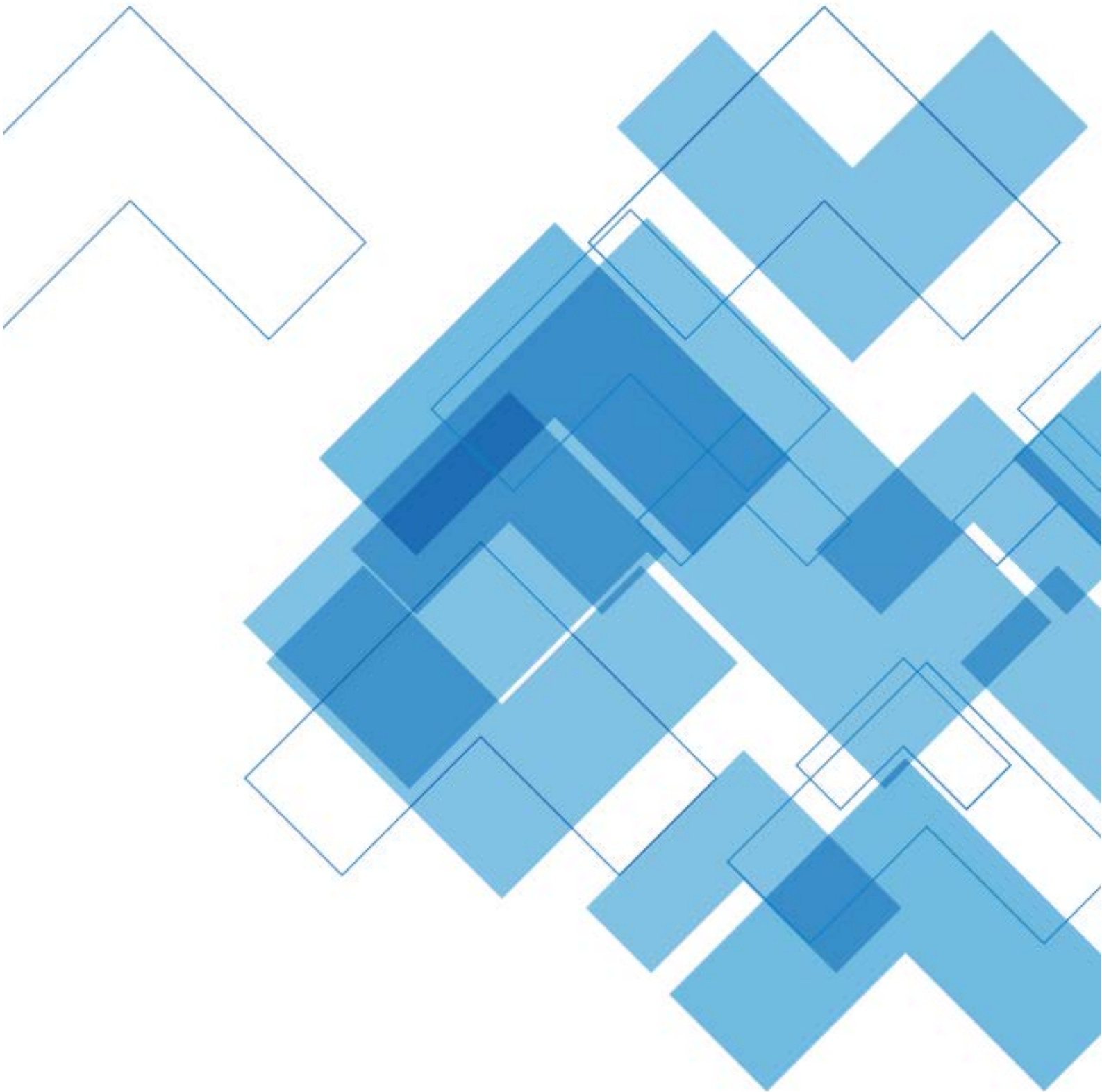
## **6. ANEXOS**

---

Anexo I – Instrumento de monitorização | Questionário utilizado

O inquérito de monitorização utilizado poderá ser consultado através do seguinte endereço:

<https://forms.gle/LvL4mSJXGc51jdwZA>



**ISECLISBOA.PT**

ALAMEDA DAS LINHAS DE TORRES, 179

1750-142 LISBOA

+351 217 541 310

G.AVALIACAO@ISECLISBOA.PT