

# **CEF/0910/27351 — Relatório final da CAE (Poli) - Ciclo de estudos em funcionamento**

## **Caracterização do ciclo de estudos**

### **Perguntas A.1 a A.9**

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

Cenil - Centro De Línguas, Lda.

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

Cenil - Centro De Línguas, Lda.

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

Instituto Superior De Administração E Línguas

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

Instituto Superior De Administração E Línguas

A.3. Ciclo de estudos:

Organização e Gestão Hoteleira

A.4. Grau:

Licenciado

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

Hotelaria e Restauração

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

811

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

NA

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

NA

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

180

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

Seis semestres

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

45

## **Relatório da CAE - Ciclo de Estudos em Funcionamento**

### **Pergunta A.10**

A.10.1. Condições de acesso e ingresso.

Existem, são adequadas e cumprem os requisitos legais

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

Existe e satisfaz as condições legais

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

Não foi indicado ou não tem o perfil adequado

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

O ciclo de estudos está enquadrado na área principal 811 (Hotelaria e Restauração da CNAEF). A área científica predominante do ciclo de estudos é Hotelaria e Restauração, fato que é estranho porque não existe esta área científica no plano de estudos deste curso. A área científica de Gestão tem 90 ECTS ou seja metade dos ECTS totais do curso e a de Línguas e de Ciências Humanas e Sociais possuem 30 ECTS cada. Parecem existir alguns equívocos em termos da estrutura curricular deste curso como se pode constatar pois as componentes de Hotelaria e Restauração só estão representadas e difusas em algumas UC sem que o caráter prático e técnico próprio destas áreas não seja devidamente comprovado.

A Coordenadora do Curso é mestre em Cultura e Literatura Anglo-Americanas pela Universidade da Madeira.

## **Pergunta A.11**

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

Sim

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

Sim

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

Sim

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

Não aplicável

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

O mapa da distribuição dos estudantes pelos locais de formação em serviço e os respetivos protocolos (10) a comprovar os procedimentos e a existência de meios adequados. Apenas metade dizem respeito a empreendimentos turísticos, os restantes não são locais adequados para estágio de estudantes deste curso, eg. a Top Atlântico e a JC Tours, pois os intermediários do turismo não são uma saída profissional adequada para cursos da área de Hotelaria e Restauração. Existe uma comissão de coordenação geral dos estágios, sendo esta entidade responsável pela análise da oferta de estágios, coordenação e supervisão de todo o processo de estágios. Todos os estagiários têm um coordenador que é docente e existe um orientador cooperante na organização onde se realiza o estágio, que são adequadas por se enquadrarem nos setores do alojamento e restauração.

A.11.6. Pontos Fortes.

O Conselho Pedagógico nomeia uma comissão de coordenação geral dos estágios, entidade que é responsável pela análise da oferta de estágios, coordenação e supervisão de todo o processo de estágios. Também se destaca a exigência da competência demonstrada pelos orientadores na instituição que fornece o estágio, sobretudo pela experiência que possuem.

Na região da Madeira destaca-se a existência de infraestruturas hoteleiras e de restauração de elevada qualidade com vista a dignificar estágios no âmbito deste curso, mas que poderiam também ser alargados a outras regiões do País ou mesmo do estrangeiro com o objetivo de conhecer outras práticas e experiências.

A.11.7. Recomendações de melhoria.

Organização de ofertas de estágio, porventura financiadas, numa bolsa de estágios alargada a Portugal continental e a países estrangeiros, com vista a fomentar a internacionalização do ciclo de

estudos.

Poderia ser implementado um segundo estágio no curso de modo a que um enfatizasse o departamento de alojamento e o outro o departamento de restauração.

Recomenda-se o desenquadramento do Estágio da área científica de Gestão e repensar a natureza e objetivos do Estágio no âmbito de uma área científica (hotelaria) a criar como área científica predominante do ciclo de estudos.

## 1. Objectivos do ciclo de estudos

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

Sim

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

Sim

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

Em parte

1.4. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Os objetivos do ciclo de estudos são baseados principalmente em declarações gerais que se referem à aquisição de conhecimentos e competências de acordo com a procura de um setor específico e para corresponder às novas responsabilidades sociais para formar profissionais qualificados.

Em termos gerais, podemos dizer que os objetivos do ciclo de estudos foram claramente formulados.

Os objetivos definidos são coerentes com a missão e a estratégia da instituição, demonstrando a correlação entre eles.

Os objetivos do ciclo de estudos são divulgados através do Guia Informativo da instituição, incluído no site e em campanhas informativas ao apresentar a oferta educativa em reuniões internas.

No entanto, nenhuma evidência foi apresentada sobre as mudanças ou melhorias resultantes das reuniões dos Conselhos, como tendo um efeito sobre os objetivos do ciclo de estudos, revendo ou adaptando-os às necessidades identificadas.

1.5. Pontos fortes.

Os objetivos definidos são coerentes com a missão e a estratégia da instituição, demonstrando uma correlação entre eles.

Estes objetivos estão presentes na vida escolar, de diferentes maneiras e formas.

1.6. Recomendações de melhoria.

Aproveitar as vantagens dos Conselhos e seus mecanismos de comunicação, para capturar as necessidades dos empregadores e traduzi-las para o conjunto de objetivos e, posteriormente, para o ciclo de estudos.

Ter em conta outros pontos importantes como: garantia de qualidade e desenvolvimento de mentes críticas e empresariais.

## **2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade**

### **2.1. Organização Interna**

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

Sim

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

Em parte

2.1.3. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

A instituição está organizada em diversos conselhos que, em conjunto, trabalham para o bom desempenho e representação da instituição e do curso de Organização e Gestão Hoteleira, designadamente a Entidade Instituidora; o Conselho de Direção; o Conselho Técnico-Científico; o Conselho Pedagógico; a Direção de Departamento; e a Direção de Curso.

A participação ativa de docentes e estudantes é assegurada na instituição com vista a uma melhoria constante da qualidade no processo de ensino/aprendizagem. Porém, esta participação é assumida sobretudo pelos membros dos diversos Órgãos da instituição, fato que pode ser visto parceladamente. É importante construir uma visão de síntese dos procedimentos e da atuação inerente à qualidade, que exige um trabalho transversal e permite sentar à mesma mesa todos os intervenientes do processo educativo do ciclo de estudos num círculo de qualidade, onde se possa conversar abertamente sobre o modo de funcionamento do curso.

2.1.4. Pontos Fortes.

A instituição é uma instituição educativa com uma infraestrutura física recente, o que lhe confere interessantes condições para o desenvolvimento do projeto educativo, sobretudo nas áreas científicas do Turismo e da Hotelaria. Conjugadamente com a sua pequena dimensão e uma organização interna estruturada, considera-se aberta à inovação curricular e pedagógica indispensável à sua afirmação no contexto regional e, posteriormente, também nacional, com vista à projeção internacional do ciclo de estudos.

2.1.5. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se a organização de procedimentos com vista a uma auscultação e diálogo conjuntos entre todas as estruturas da organização da instituição com vista à atuação inerente à crescente implementação da qualidade, de modo a que todos os intervenientes do ciclo de estudos possam dialogar numa filosofia de um círculo de qualidade, onde se possa conversar abertamente sobre o modo de funcionamento do ciclo de estudos.

### **2.2. Garantia da Qualidade**

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

Em parte

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

Sim

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

Em parte

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

desempenho das suas funções.

Em parte

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

Em parte

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

Não

2.2.7. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

O Conselho de Avaliação e Qualidade (CAQ) coordena todos os processos de auto-avaliação e avaliação externa do desempenho institucional. Os alunos, docentes e graduados são inquiridos por meio de questionários e os resultados são analisados pelo CAQ, que envia a informação para os vários Conselhos de acordo com a situação verificada. No entanto, nenhuma evidência é apresentada e encontrada sobre o feedback desses Conselhos sobre a monitorização dos parâmetros ou as alterações feitas devido à avaliação da qualidade. A avaliação periódica do desempenho do pessoal docente é feita através do Conselho Pedagógico, o que considera, entre outros, o feedback dado pelos alunos. No entanto, os alunos não têm informações sobre o seu contributo para o desempenho do corpo docente. O CAQ também é responsável pelas políticas institucionais de avaliação estratégica e de qualidade a ser realizadas pela instituição, que regularmente estabelece mecanismos de auto-avaliação do desempenho institucional.

2.2.8. Pontos Fortes.

Há uma pessoa responsável designada para realizar a tarefa de garantia de qualidade e existe um Conselho de Avaliação e Qualidade para analisar o desempenho do ciclo de estudos.

Há inquéritos por questionário aplicados a estudantes para dar feedback sobre as análises e melhorias com base nas sugestões dos alunos.

O corpo docente tem avaliação periódica do desempenho pelo Conselho Pedagógico.

2.2.9. Recomendações de melhoria.

Manter um plano de implementação das ações para assegurar a qualidade com o envolvimento das partes interessadas.

Construir um painel de indicadores para monitorar os parâmetros principais de qualidade para o ciclo de estudos e um relatório de ação corretiva para acompanhar as melhorias feitas.

## **3. Recursos materiais e parcerias**

### **3.1. Recursos materiais**

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

Sim

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

Em parte

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

Sim

3.1.4. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

A instituição funciona num edifício recente e moderno e as suas instalações são adequadas em termos de salas de aula, com equipamento recente e necessário a aulas teóricas e teórico-práticas. Possui laboratórios de IT necessários ao funcionamento de UC de aplicações tecnológicas na área do turismo e da Hotelaria. Contudo, a biblioteca funciona de modo pouco funcional (abre apenas quando solicitada).

Existem alguns equipamentos didáticos e científicos nas salas de aula mas que não são adequados e suficientes para uma formação técnica de cariz prático. Os materiais indispensáveis à boa leção devem ser atualizados e ampliados na área científica de hotelaria, incluindo algum software.

É indicado que a instituição dispõe dos recursos financeiros adequados ao desenvolvimento dos seus objetivos de uma forma sustentado, quer para a situação atual, quer para os próximos anos.

#### 3.1.5. Pontos Fortes.

A existência de instalações físicas adequadas à leção do ciclo de estudos num edifício moderno e bem equipado.

#### 3.1.6. Recomendações de melhoria.

É importante investir em novos equipamentos didáticos e científicos e em materiais indispensáveis à boa leção do ciclo de estudos, incluindo os relativos às TIC (gestão hoteleira, gestão de restauração, contabilidade, etc.). É urgente enriquecer a biblioteca com obras bibliográficas recentes na área da Hotelaria e da Restauração, incluindo a plataforma B-on.

## 3.2. Parcerias

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

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

Em parte

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

Não

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

Sim

3.2.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Aposta tardia na mobilidade internacional.

Aposta ainda reduzida na internacionalização

Celebração de protocolos com entidades para estágios.

Alguma articulação com o sector empresarial da região.

#### 3.2.6. Pontos Fortes.

Não há.

#### 3.2.7. Recomendações de melhoria.

Aumentar e diversificar os acordos bilaterais com instituições internacionais.

## 4. Pessoal docente e não docente

### 4.1. Pessoal Docente

4.1.1. O corpo docente cumpre os requisitos legais.

Não

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

Não

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

Não

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

Em parte

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

Não

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

Sim

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

Em parte

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

Não

4.1.9. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Apesar de se identificarem entre os docentes do ciclo de estudos alguns doutorados, os docentes doutorados e especialistas nas áreas do ciclo de estudos perfazem menos de 50% dos docentes do ciclo de estudos. Número total de docentes no ciclo de estudos: 15; Doutorados ETI (1,06)= 7%; Doutorados e/ou Especialistas (ETI) na área do ciclo de estudos (hotelaria)=0 (lista da equipa docente, 4.1.3)

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

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

4.1.10. Pontos Fortes.

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

4.1.11. Recomendações de melhoria.

Seria fundamental que a instituição demonstrasse mais interesse na formação de docentes na área específica do ciclo de estudos (hotelaria). Deveria haver uma maior percentagem de corpo docente em tempo integral na área específica do ciclo de estudos (hotelaria). Porque a oferta de doutores na área da hotelaria é limitada a nível nacional, e para cumprir a legislação actual, a instituição terá de

investir mais no seu corpo docente próprio e incentivar docentes a continuar a sua formação académica a nível de doutoramento nesta área, incentivar docentes a realizar as provas para obter o título de Especialista, recrutar doutores e/ou especialistas disponíveis no mercado de trabalho, e/ou contratar estrangeiros já com o grau de doutor.

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

## **4.2. Pessoal Não Docente**

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

Sim

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

Sim

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

Sim

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

Sim

4.2.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Dado o número reduzido de pessoal não docente e a dimensão da instituição a avaliação tem sido essencialmente informal.

4.2.6. Pontos Fortes.

Estabilidade do pessoal não docente, não existindo praticamente rotatividade.

Locais de trabalho do pessoal não docente são agradáveis.

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

4.2.7. Recomendações de melhoria.

Oferecer formação da língua inglesa por forma a preparar o ciclo de estudos e a instituição para a internacionalização.

## **5. Estudantes**

### **5.1. Caracterização dos estudantes**

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

Sim

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

Em parte

5.1.3. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.



A caracterização geral dos estudantes do ciclo de estudos é apresentada com base nos indicadores sociodemográficos indicados.

É relevante referir que no ano letivo de 2010/11 houve uma diminuição considerável do número de alunos, tendo preenchido apenas 20% das vagas disponíveis (45) e observou-se durante a visita à instituição que não iria abrir nenhuma turma no ano letivo 2011/12, fato que é muito preocupante, apesar de nos anos anteriores ter havido 17 e 18 alunos colocados, respetivamente.

#### 5.1.4. Pontos Fortes.

É o único curso na área de formação em Hotelaria no Arquipélago da Madeira pelo que a procura de estudantes, que não pretende estudar no exterior nesta área científica, pode concentrar-se e dirigir-se a esta instituição.

#### 5.1.5. Recomendações de melhoria.

É importante definir uma política e estratégia de marketing com vista a afirmar a vocação diferenciada desta IES no Turismo e na Hotelaria, que são áreas essenciais ao desenvolvimento sustentável e competitivo da Madeira. Esta política também pode melhorar a imagem institucional pois está provado que os estudantes procuram IES com uma boa imagem no mercado estudantil.

## 5.2. Ambiente de Ensino/Aprendizagem

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

Em parte

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

Sim

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

Sim

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

Em parte

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

Em parte

5.2.6. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

O Coordenador de Curso é responsável pela orientação e coordenação das atividades do ciclo de estudos, para apreciar e decidir sobre todas as questões e pedidos apresentados pelos alunos e enviando-os para Conselhos específicos.

A Associação de Estudantes é essencial na promoção da integração dos alunos na comunidade académica, é um importante veículo para promover a coesão entre os estudantes e tem uma unidade que fornece aconselhamento sobre as oportunidades de emprego, em colaboração com o centro de emprego local.

Os questionários são periodicamente dados aos estudantes e os seus resultados são analisados pelo Conselho de Avaliação e Qualidade e, em seguida, enviados para os vários Conselhos. A informação é comunicada ao Director de Curso e as medidas são tomadas, se necessárias.

Uma maior participação dos intervenientes neste processo seria aconselhável.

A mobilidade dos alunos da instituição é promovida com a adesão ao programa ERASMUS, que agora está a ser lançado.

#### 5.2.7. Pontos Fortes.

O Coordenador do Curso está envolvido em todas as questões e pedidos apresentados pelos alunos.

A Associação de Estudantes tem uma unidade que fornece aconselhamento sobre as oportunidades de emprego.

#### 5.2.8. Recomendações de melhoria.

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

## 6. Processos

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

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

Em parte

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

Em parte

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

Em parte

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

Em parte

6.1.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

A atual taxa de eficiência de graduação é de 67%, com 33% dos alunos a não alcançar o nível de competências definidas dentro do tempo ciclo de estudos. O nível de emprego é de 100% dos graduados no primeiro ano após a graduação, e destes 38% tinham emprego na atividade relacionada ao ciclo de estudos, o que precisa assim de ser avaliado.

A estrutura curricular corresponde aos princípios do processo de Bolonha. A atribuição de 6 ECTS para cada UC exigiria um acompanhamento do cumprimento do mesmo, sobre o tempo de trabalho médio por aluno, por UC.

É dentro da UC de Investigação em Turismo que os estudantes estão expostos à base de um trabalho de investigação, embora a bibliografia seja desadequada.

Os relatórios de estágio não podem ser revistos, pois não são mantidos pela instituição.

#### 6.1.6. Pontos Fortes.

Cada unidade curricular tem o currículo a indicar as competências a serem alcançadas.

A instituição ainda está a introduzir o espírito dos princípios de Bolonha.

#### 6.1.7. Recomendações de melhoria.

As UC de línguas estrangeiras poderiam ser opcionais entre Turismo e Organização e Gestão Hoteleira para fomentar a flexibilização curricular. Apenas 38% dos diplomados estão a trabalhar na

área do curso até um ano após a conclusão do curso; esta baixa taxa necessita de ser aumentada. A designação de algumas UC poderia ser simplificada e adequada como por exemplo Problemática do Turismo dar lugar a Introdução ao Turismo. As UC da área de Gestão são em regra genéricas e não aplicadas à Hotelaria, bem como as de Direito. As UC específicas de formação na área científica predominante no curso não são realizadas em espaços adequados e não possuem a desejável componente prática de aplicação como exemplo das UC de Gestão da Produção Hoteleira I e II. Avançar para uma revisão do plano de estudos para alterar a designação e a desadequação dos conteúdos de determinadas UC, assim como a atribuição de ECTS e horas de contato. É necessário proceder com a actualização da bibliografia das UC.

## **6.2. Organização das Unidades Curriculares**

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

Em parte

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

Não

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

Não

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

Em parte

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

Sim

6.2.6. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

As competências a adquirir pelos estudantes estão apresentadas nas diversas UC, porém na maioria trata-se da indicação de objetivos genéricos de interpretação e compreensão de processos comportamentais, de saber ser e estar e não de saber fazer, que transmitem ideias flexíveis mas não se preocupam em centrar-se no perfil profissional e técnico visado pelo curso.

A coerência entre os conteúdos programáticos e os objetivos de cada UC não é explicada numa relação biunívoca. Assim como nas metodologias de ensino e dos objetivos apenas se explica a articulação pretendida das atividades de ensino com vista a estimular o sentido crítico. A exposição feita apresenta uma certa tendência para a uniformização das metodologias de ensino entre as UC e não demonstra como se atingem os objetivos, pois o peso de cada ECTS é sempre igual.

O Coordenador do Curso garante o esforço de articulação entre os docentes, sobretudo para melhorar a articulação das várias UC e dos seus conteúdos.

6.2.7. Pontos Fortes.

O desenvolvimento de trabalhos conjuntos entre vários docentes do curso sobre os recursos e produtos turísticos existentes na Madeira, que permite criar um sentido de equipa docente numa instituição de pequena dimensão e, deste modo, cria uma maior coesão da organização curricular.

A comunicação entre os docentes do ciclo de estudos é efetiva, bem como a que se processa com os discentes. O Coordenador de Curso utiliza assim eficazmente a comunicação para estimular a partilha de experiências, estratégias e metodologias de ensino, que é facilitada pela proximidade entre todos na instituição.

6.2.8. Recomendações de melhoria.

As UC devem centrar-se e valorizar as componentes específicas e técnicas da formação em Hotelaria,

definindo adequadamente os objetivos para visar uma maior empregabilidade, os conteúdos com o intuito de uma formação mais técnica e prática e utilizando as metodologias de ensino-aprendizagem mais adequadas com vista às competências práticas pretendidas para serem aplicadas no setor do alojamento turístico.

Os objetivos das UC devem ser adequados em função dos objetivos e às competências visadas pelo ciclo de estudos, apresentando exemplos práticos dos conteúdos e experiências aplicados ao setor hoteleiro.

O Coordenador do Curso deve ter um horário de atendimento específico para tratar das questões relativas ao efetivo funcionamento do curso no sentido da melhoria progressiva da organização e desenvolvimento curriculares, nomeadamente promover uma crescente aproximação da aprendizagem deste curso às empresas do setor da Hotelaria.

### **6.3. Metodologias de Ensino/Aprendizagem**

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

Sim

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

Não

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

Em parte

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

Sim

6.3.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

O modelo de Bolonha assume o ensino centrado nos estudantes, por valorizar a aprendizagem e não apenas o conhecimento teórico descontextualizado da realidade. Este paradigma exige a implementação de métodos pedagógicos e técnicas didáticas, bem como modelos de ensino/aprendizagem que conduzam a uma aquisição de competências adequadas por parte dos estudantes para se integrarem com sucesso no setor da hotelaria.

Há a tendência para a determinação de 6 ECTS por UC. A distribuição dos tempos de trabalho e estudo parece adequada nas várias componentes, mas parece que não se consideram os resultados dos inquéritos a alunos e docentes neste âmbito para os ajustamentos oportunos.

São indicadas diversas metodologias de ensino fomentadas no ciclo de estudos que pretendem estimular os alunos a iniciar-se no desenvolvimento de atividades científicas no contexto escolar, mas a consulta de alguns trabalhos/relatórios dos alunos confirmam a dificuldade com os métodos de investigação.

6.3.6. Pontos Fortes.

A importância de utilização de metodologias de ensino de diversa natureza com vista a uma ação complementar de estímulo da aprendizagem dos diversos conhecimentos inerentes ao sistema da hotelaria com vista à aquisição das competências por parte dos alunos.

6.3.7. Recomendações de melhoria.

É aconselhável identificar e utilizar diversas didáticas úteis no ensino da hotelaria com vista a

otimizar a comunicação e a garantir as aprendizagens visadas para os alunos. Neste contexto recomenda-se também que todas as componentes da UC estejam coerentemente articuladas e devidamente justificadas entre si de modo a permitir uma avaliação adequada no final do ciclo curricular.

## **7. Resultados**

### **7.1. Resultados Académicos**

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

Em parte

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

Em parte

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

Sim

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

Não

7.1.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

O número de diplomados tem vindo a diminuir consideravelmente e o número de anos de realização do curso também apresenta tendência para a diminuição, pois em 2009/10 a maioria apenas precisou de três anos para se licenciar.

As diferentes UC por áreas científicas não apresentam grandes discrepâncias em termos das taxas de aprovação, sendo que todas apresentam valores superiores a 58%.

Os resultados da monitorização do sucesso escolar são utilizados para a definição de ações de melhoria, através de reuniões entre os vários órgãos de direção da Instituição, em especial pelo Conselho de Direção e pelo Conselho Pedagógico.

Apenas 38% de diplomados obtiveram emprego na área da hotelaria mas os restantes adquiriram emprego até um ano depois da sua graduação.

7.1.6. Pontos Fortes.

O forte envolvimento dos órgãos do ISAL na procura de implementação de ações de melhoria que sejam observáveis pelos vários intervenientes no ensino do Turismo e que tenham reflexo no sucesso académico.

7.1.7. Recomendações de melhoria.

A diminuição da procura estudantil e as baixas taxas de empregabilidade no setor do alojamento turístico exigem uma intervenção ativa da instituição e de toda a equipa docente no sentido de reverter esta tendência no curso, sobretudo através de uma estratégia de marketing adequada no mercado de estudantes. De fato este ano o curso não abriu pela falta de procura de estudantes.

## **7.2. Resultados da actividade científica, tecnológica e artística**

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

Não

7.2.2. Existem publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, nos últimos 3 anos e na área do ciclo de estudos.

Não

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

Não

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

Não

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

Não

7.2.6. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Não foi fornecida evidência da existência de algum centro de investigação, nem de docentes que estejam integrados em centros de investigação devidamente reconhecidos na área da hotelaria, área que constitui parte integrante da designação do curso.

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

7.2.7. Pontos Fortes.

Parece existir uma considerável estabilidade ao nível do corpo docente da instituição, embora a maioria deste corpo docente seja constituído por pessoas que não têm formação, experiência ou investigação específica na área fundamental do curso (hotelaria).

7.2.8. Recomendações de melhoria.

Estabelecimento de parcerias com instituições com reconhecida capacidade de investigação e formação na área específica do ciclo de estudos (hotelaria), no sentido de criar centros de investigação em áreas fundamentais do ciclo de estudos ou possibilitar aos docentes que irão leccionar unidades curriculares do ciclo de estudos a participação neste tipo de centros.

É fundamental publicar artigos científicos na área do ciclo de estudos em revistas científicas internacionais com revisão por pares.

A instituição deve também investir na formação avançada do corpo docente na área específica do ciclo de estudos proposto e fornecer-lhes as condições necessárias para o desenvolvimento de actividades de investigação.

A qualidade dos alunos está relacionada ao nível do corpo docente, sem o qual não é possível cumprir com um dos principais objectivos.

### 7.3. Outros Resultados

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

Não

7.3.2. O ciclo de estudos contribui para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica e a acção cultural, desportiva e artística.

Não

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

Sim

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

Não

7.3.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

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

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

7.3.6. Pontos Fortes.

Não há.

7.3.7. Recomendações de melhoria.

Mais mobilidade de alunos e docentes;

Mais publicações de docentes em revistas especialmente com referee;

Maior intervenção na comunidade envolvente através da prestação de serviços;

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

## 8. Observações

8.1. Observações:

O corpo docente não cumpre os requisitos legais, for falta de corpo docente próprio com doutoramento e/ou especialistas na área do ciclo de estudos. No entanto, há alguns docentes em doutoramento e outros inscreveram-se para provas de especialista (mas nenhum na área do ciclo de estudos).

A ausência de investigação aplicada na área da hotelaria—inexistência de publicações científicas em revistas internacionais com revisão por pares nos últimos três anos e projectos de investigação.

A Coordenadora de curso não é doutorada ou possui o título de especialista na área da hotelaria e não apresenta comprovativos de produção científica nos últimos três anos. É essencial que o/a coordenador(a) do curso demonstre a competência de investigação na área da hotelaria com evidência em artigos publicados em revistas reconhecidas.

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

laboral.

Na UC de estágio, a percentagem das horas de contacto é de 83%; não é claro como os alunos ocupam os restantes 17%. Na generalidade das UC, a percentagem do tempo de contacto varia entre 19 e 47%. Há falta de recursos e equipamento pedagógico e científicos para os alunos realizarem os 53-81% de horas de não contacto, nomeadamente as obras na biblioteca que são insuficientes e estão desactualizadas, a inexistência de acesso a bases de dados de publicações científicas, assim como laboratório de aplicação.

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

8.2. Observações (PDF, máx. 100kB):

<sem resposta>

## **9. Comentários às propostas de acções de melhoria**

9.1. Missão e objectivos:

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

9.2. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade:

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

A Coordenadora de Curso, Elisabete Teixeira Gouveia Rodrigues, não é doutorada nem possui o título de especialista, coordena mais um curso (Turismo), assegura UC's neste ciclo de estudos, assim como em outro ciclo de estudo e divide o contrato de docente (50%) com o de não-docente (administração 50%). A CAE considera que é uma carga demasiada elevada para assegurar com relativa qualidade.

9.3. Recursos materiais e parcerias:

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

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



Biblioteca insuficiente, desactualizada e com limitações à disponibilidade (aberta a pedido)

Salas bem equipadas, com dimensão adequada

Índices de conforto, por exemplo ar condicionado nas salas de aula.

Locais de trabalho do pessoal não docente são agradáveis

Espaços pedagógicos e serviços de aplicação com carências.

#### 9.4. Pessoal docente e não docente:

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

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

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

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

Consciência da importância da investigação de alguns docentes que querem seguir carreira académica.

Contratos de tempo parcial de diminuta afectação.

#### 9.5. Estudantes:

Colaboradores satisfeitos com o desempenho dos estudantes. Embora tenham expressado a preferência dos alunos obter mais formação prática antes da realização do estágio.

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

Falta de hábito de pesquisa sistemática em obras bibliográficas (dependência da internet) — não há suficiente ênfase na metodologia de investigação.

#### 9.6. Processos:

Tanto os alunos como os empregadores manifestaram falhas a nível de prática da área do ciclo de estudos.

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

Bibliografia, de forma geral, está desactualizada (e referências não estão completas — docentes devem dar o exemplo aos alunos)

Colaboradores satisfeitos com o desempenho dos estudantes (alguns estagiários ficaram a trabalhar no local de estágio antes da conclusão de curso).

Boa articulação entre os colaboradores e a instituição (mesmo que maioritariamente regional).

No entanto, os colaboradores reconhecem a necessidade de mais aulas práticas, particularmente na área comportamental e de aplicação.

Estrutura de ciclo de estudos desadequado e as áreas científicas nucleares estão omissas (o peso das áreas científicas estão desalinhas). A falta de uma área de hotelaria tem limitado o desenvolvimento deste ciclo de estudos.

#### 9.7. Resultados:

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

## 10. Conclusões

### 10.1. Recomendação final.

O ciclo de estudos deve ser acreditado condicionalmente

### 10.2. Fundamentação da recomendação:

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

1. a reestruturação do ciclo de estudos;
- 2.o coordenador do ciclo de estudos cumprir os requisitos legais;
- 3.o corpo docente cumprir os requisitos legais;
- 4.o objetivo da empregabilidade ser atingido;
- 5.os laboratórios de aplicação estarem operacionais.

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

1.A experiência dos membros da CAE no âmbito da reestruturação de ciclos de estudo supõe que um ano é tempo suficiente para proceder às alterações adequadas, não havendo assim necessidade de alterar o prazo inicialmente proposto.

2.A formação de base da coordenadora do curso é, de facto, na área do turismo. No entanto, continuou a sua formação pós-graduada é na área das relações anglo-madeirenses, que não está relacionada com a área predominante deste curso. O doutoramento que frequenta, com término previsto para 2013, cumprirá previsivelmente com o prazo de 2 anos propostos pela CAE. Contudo, atendendo à urgência da reestruturação do plano de estudos e ao tempo a disponibilizar pela coordenadora para esse efeito, a CAE não se opõe ao prolongamento de 2 para 3 anos com vista a cumprir os requisitos legais.

3. Pelo mesmo motivo exposto no ponto anterior, a CAE propõe que o corpo docente cumpra os requisitos legais por fases - 30% dos docentes da área predominante do curso, com doutoramento e/ou estatuto de especialista dentro de 2 anos, com vista a cumprir com a legislação na totalidade dentro de 3 anos.

4. Dada a natureza especializada do ciclo de estudos vocacionada para o setor da hotelaria, supomos que a empregabilidade deverá ser mais elevada no âmbito das saídas profissionais do ciclo de estudos, sobretudo no Arquipélago da Madeira. Sugere-se ainda uma eventual adaptação da designação do ciclo de estudos com vista a articular com as respetivas competências mais especializadas a adquirir pelos alunos, bem como fazer corresponder à área de maior empregabilidade, nomeadamente equacionando a sua adequação ao nível de pós-graduação pelo seu

caráter acadêmico mais especializado.

5. Constatamos que os laboratórios de aplicação devem estar operacionais dentro do prazo de dois anos letivos (antes de 2013/2014). Os resultados das aprendizagens práticas são cruciais para o valor formativo dos diplomados por este ciclo de estudos, de modo a permitir cumprir adequadamente os critérios de qualidade e competência e, assim, a nossa recomendação permanece no tempo pré-estabelecido de dois anos para a implementação destas infraestruturas de aplicação, de modo a melhorar as competências técnicas e, por essa via, aumentar a empregabilidade na área profissional predominante do ciclo de estudos - a hotelaria.