

ACEF/1112/15612 — Relatório final da CAE

Caracterização do ciclo de estudos

Perguntas A.1 a A.10

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

Universitas, Crl

A.1.a. Identificação da instituição de ensino superior / Entidade instituidora (proposta em associação):

Universitas, Crl

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

Instituto Superior De Educação E Ciências

A.2.a. Identificação da unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.) (proposta em associação):

Instituto Superior De Educação E Ciências

A.3. Ciclo de estudos:

Gestão Hoteleira

A.3. Study cycle:

Hospitality Management

A.4. Grau:

Licenciado

A.5. Publicação do plano de estudos em Diário da República (nº e data):

<sem resposta>

A.5. Publication of the study plan in the Official Journal (nº and date):

<no answer>

A.6. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Gestão Hoteleira

A.6. Main scientific area of the study cycle:

Hospitality Management

A.7.1 Classificação da área principal do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005, 16 de Março (CNAEF):

811

A.7.2 Classificação da área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005, 16 de Março (CNAEF), se aplicável:

345

A.7.3 Classificação de outra área secundária do ciclo de estudos de acordo com a Portaria nº 256/2005, 16 de Março (CNAEF), se aplicável:

812

A.8. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

180

A.9. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 Decreto-Lei 74/2006, de 24 de Março):
Seis semestres curriculares (3 anos)

A.9. Duration of the study cycle (article 3rd of Decreto-Lei 74/2006, March 24th):
Six curricular semesters (3 years)

A.10. Número de vagas aprovado no último ano lectivo:
40

Relatório da CAE - Ciclo de Estudos em Funcionamento

Pergunta A.11

A.11.1.1. Condições de acesso e ingresso, incluindo normas regulamentares
Existem, são adequadas e cumprem os requisitos legais

A.11.1.2. Evidências que fundamentam as classificações de cumprimento assinaladas.
As condições de acesso e ingresso referidas são adequadas (ser titular do 12º ano de escolaridade + uma Prova de Ingresso entre três possíveis) e indicadas as notas mínimas exigidas. São referidas outras modalidades como: Maiores de 23 Anos (Decreto-Lei n.º 64/2006, de 21 de Março); concursos especiais (transferência, reingresso e mudança de curso); Titulares de Cursos (Superiores, Médios ou CET).

A.11.1.2. Evidences that support the given performance mark.
The conditions of access and admission referred to are appropriate (having completed the 12th grade + Entrance Examination among three possibilities) and specifying the minimum grades required. It is also indicated the following: Over 23 years of age (Decree-Law No 64/2006 of 21 March); special admissions (transfer, readmission and change of course), and holders of a course (higher, middle or vocational).

A.11.2.1. Designação
É adequada

A.11.2.2. Evidências que fundamentam as classificações de cumprimento assinaladas.
O curso de Gestão Hoteleira está enquadrado na área principal 811 (Hotelaria e Restauração da CNAEF)

A.11.2.2. Evidences that support the given performance mark.
The Hotel Management course is framed in the main area 811 Hospitality and Restaurants of CNAEF)

A.11.3.1. Estrutura curricular e plano de estudos
Satisfaz as condições legais

A.11.3.2. Evidências que fundamentam as classificações de cumprimento assinaladas.
Plano de estudos é composto por 180 ECTS, distribuídos ao longo de 6 semestres, pelas áreas científicas do ciclo de estudos e a área científica predominante é Hotelaria e Restauração.

A.11.3.2. Evidences that support the given performance mark.
The study plan is composed of 180 ECTS, distributed into 6 semesters and by the scientific areas of the course and the predominant scientific area is Hospitality and Restaurants

A.11.4.1 Docente(s) responsável(eis) pela coordenação da implementação do ciclo de estudos
Não foi indicado ou não tem o perfil adequado

A.11.4.2. Evidências que fundamentam as classificações de cumprimento assinaladas.
A Coordenadora de Curso é Mestre em Ciências Antropológicas e doutorando em Estudos Portugueses.

Não foi fornecida evidência de experiência profissional e/ou investigação e/ou publicações em revistas científicas internacionais com revisão por pares, na área do ciclo de estudos.

A.11.4.2. Evidences that support the given performance mark.

The course coordinator holds a Master degree in Anthropological Sciences and is currently enrolled in Ph.D. in Portuguese Studies.

No evidence was provided of the existence of professional experience and/or research and/or publications in international journals with peer review, in the area of the study cycle.

Pergunta A.12

A.12.1. Existem locais de estágio e/ou formação em serviço.

Sim

A.12.2. São indicados recursos próprios da instituição para acompanhar os seus estudantes no período de estágio e/ou formação em serviço.

Sim

A.12.3. Existem mecanismos para assegurar a qualidade dos estágios e períodos de formação em serviço dos estudantes.

Em parte

A.12.4. São indicados orientadores cooperantes do estágio ou formação em serviço, em número e qualificações adequadas (para ciclos de estudos de formação de professores).

Não

A.12.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Há um estágio obrigatório numa entidade externa, com 270 horas de duração, no final do sexto semestre. A instituição disponibiliza meios para ajudar os alunos durante o período de estágio. No entanto, de acordo com a opinião dos alunos que já passaram por isso, a qualidade do estágio pode ser melhorada, quer em termos da qualidade das tarefas quer da assistência prestada pela IES. Seria também recomendável o aumento do número de empresas disponíveis para acolher estagiários.

A.12.5. Evidences that support the given performance mark.

There is a mandatory apprenticeship in an outside company with 270 hours of duration at the end of the sixth semester. The institution put the means to assist students during the internship period. However the quality of the internship should be improved in terms of the quality of the internship and the assistance provided by the IES, according to the opinion of the students that have been through it. Increase the number of companies for the placements would be also recommendable.

A.12.6. Pontos Fortes.

Não existe

A.12.6. Strong Points.

Nonexistent

A.12.7. Recomendações de melhoria.

Estabelecer um controlo dos períodos de estágio, melhorando o nível de competências que devem ser atingidos e supervisionando a eficácia do plano de formação e a sua implementação.

A.12.7. Improvement recommendations.

Establish a quality control of the internship periods, improving the level of competencies that are to be achieved and supervising the effectiveness of the training plan and its' implementation.

1. Objectivos gerais do ciclo de estudos

1.1. Os objectivos gerais definidos 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.

Em parte

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

Em parte

1.4. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

O objectivo principal centra-se no treino de futuros profissionais para actuar nas áreas de hospitalidade e gestão operacional. Contudo, outros importantes objectivos estratégicos deveriam ser mais tidos em conta, como o desenvolvimento de iniciativas de cooperação com outras instituições de ensino superior, bem como com outras organizações científicas e culturais, tanto nacionais como internacionais. Isto sem prejuízo dos princípios éticos e humanísticos que devem nortear qualquer programa de educação em turismo.

1.4. Evidences that support the given performance mark.

The main objective is basically oriented to train future professionals to act in the management and operative hospitality areas. But important strategic objectives from the institution would need to be taken into account, like developing cooperation initiatives with other higher education institutions, and with other cultural and scientific organizations, both nacional and internationally. As well as the ethical and humanistic principles that should guide any tourism education programme.

1.5. Pontos Fortes.

Não existe

1.5. Strong points.

Nonexistent

1.6. Recomendações de melhoria.

Sugere-se que se levem em conta os objectivos estratégicos da instituição, como iniciativas de cooperação com outras instituições de ensino superior, tanto nacionais como internacionais, bem como os princípios éticos e humanísticos que devem estar presentes num ciclo de estudos com estas características.

Recomenda-se que o corpo docente e os alunos tenham uma sessão formal de consciencialização para os objectivos do ciclo de estudos.

1.6. Improvement recommendations.

Take into account strategic objectives from the institution like cooperation initiatives with other higher education institutions, both nacional and internationally and the ethical and humanistic principles to be included within the study cycle objectives.

Organize a formal session to make the academic staff and the students aware of the objectives of the study cycle.

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.

Há uma estrutura organizacional adequada para a gestão do ciclo de estudos, incluindo a coordenadora do curso, o Conselho Técnico-Científico e o Conselho Pedagógico, com papéis e funções bem definidas. Docentes e estudantes estão envolvidos através do contacto permanente na tomada de decisão, mas a eficácia da comunicação com os representantes dos estudantes nos processos de decisão deve ser melhorada.

2.1.3. Evidences that support the given performance mark.

There is an adequate organizational structure responsible for the study cycle, including the course coordinator, the Technical and Scientific Council and the Pedagogical Council with well defined roles and functions. Academic staff and students are involved through permanent contact in the decision making, but the communication effectiveness with the students representatives in the decision processes should be improved.

2.1.4. Pontos Fortes.

A estrutura da organização conta com os elementos-chave para o seu correcto funcionamento, como a coordenadora do curso, o Conselho Técnico-Científico e o Conselho Pedagógico.

2.1.4. Strong Points.

The organization structure counts with the key elements for its correct functioning, like the course coordinator, the Technical and Scientific Council and the Pedagogical Council.

2.1.5. Recomendações de melhoria.

Os canais de comunicação com os representantes dos estudantes devem ser melhorados.

2.1.5. Improvement recommendations.

The communication channels with the students representatives should be improved.

2.2. Garantia da Qualidade

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

Sim

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.

Sim

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

Sim

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.

A garantia geral de qualidade está sob a supervisão do Presidente do Instituto. O Gabinete de Avaliação e Controlo de Qualidade foi criado para realizar os respectivos procedimentos, incluindo a monitorização da informação recolhida nos inquéritos, bem como os inquéritos distribuídos semestralmente entre alunos e professores. Os indicadores de qualidade devem ser claramente definidos e implementados através dos elementos recolhidos de toda a organização, tornando-a consciente dos resultados obtidos para cada uma das suas componentes. A recolha electrónica de informação pode ser melhorada.

2.2.7. Evidences that support the given performance mark.

The overall quality assurance implementation is under the President of the Institute. The Office of Evaluation and Quality Assurance has been established to carry out the quality procedures, including the monitoring of the information gathered in the inquiries, like the surveys of educational evaluation distributed biannually among students and teachers. The quality indicators should be clearly defined and deployed through the study cycle organization making them aware of the achievements obtained for each of them. The electronic information gathering should be improved.

2.2.8. Pontos Fortes.

O Gabinete de Avaliação e Controlo de Qualidade está actualmente a desenvolver um programa de controlo de qualidade, com base na ISO 9001:2008, que se aplica a todos os processos, incluindo a educação.

2.2.8. Strong Points.

The Office of Evaluation and Quality Assurance is currently developing a program, based on ISO 9001:2008, of a QA system that applies to all processes including education

2.2.9. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se o desenvolvimento e a implementação de um conjunto de indicadores de qualidade, com critérios claros e respectivos procedimentos de acompanhamento, a fim de obter uma boa base de desempenho de qualidade para o ciclo de estudos.

2.2.9. Improvement recommendations.

It is recommended the development and implementation of a set of quality indicators with clear criteria and follow up procedures in order to obtain a Quality Performance base for the study cycle.

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. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

São apresentados diversos recursos materiais (salas, e diversos espaços de serviços gerais, com áreas consideráveis). Há evidências da vontade de criar laboratórios de aplicação (recepção, cozinha, degustação de vinhos, etc), e até foi indicado o edifício onde seriam criados esses espaços. Actualmente, equipamentos e instalações não são adequados aos objetivos do Curso, nomeadamente espaços específicos para as actividades letivas desenvolvidas, a saber: cozinha, serviço de mesa, recepção (check-in e check-out). É fundamental assegurar a componente de formação aplicada antes que os estudantes darem início ao período de estágio.

Os recursos pedagógicos/didáticos são limitados em termos de recursos bibliográficos e os disponibilizados em formato electrónico através de plataformas.

3.1.3. Evidences that support the given performance mark.

Diverse material resources are represented (rooms, and various spaces of general services, with considerable areas). There is evidence of the will in building laboratories of application (kitchen, reception, wine tasting, etc.), and it was even pointed out the building where these spaces will be located. Currently, equipment's and facilities are inappropriate to the objectives of the course, particularly with specific spaces for the more practical pedagogical activities, namely: cooking, table service, reception (check-in and check-out). It is essential to ensure the applied training component before students initiate the training period.

Teaching resources / textbooks are limited in terms of library resources as well as those available in electronic format across platforms.

3.1.4. Pontos Fortes.

Não existe

3.1.4. Strong Points.

Nonexistent

3.1.5. Recomendações de melhoria.

Ampliação das instalações destinadas às práticas letivas de cariz mais prático.

Diversificação de equipamento (como mobiliário) ou possibilidade de, através de diferentes tipos de cenários, se poderem criar ambiente(s) com diferentes características.

O acervo bibliográfico é limitado em quantidade e qualidade.

3.1.5. Improvement recommendations.

It would be desirable the expansion of facilities for disciplines with more practical characteristics.

Diversification of equipment (such as furniture) or possible through different types of scenarios, if they can create the environment (s) with different characteristics.

The collection of books in the library is limited in a quantitative and qualitative way.

3.2. Parcerias

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

Em parte

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

Em parte

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

Em parte

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

Sim

3.2.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Há evidências da vontade de estabelecer parcerias institucionais, bem como da existência de um modelo institucional para o efeito, tendo em vista colaborações de âmbito nacional e internacional; contudo, a dimensão e a consequência destas parcerias não são, ainda, muito visíveis.

3.2.5. Evidences that support the given performance mark.

There is evidence of the will in building institutional partnerships, as well as of the existence of an institutional model for this purpose, targeting national and international collaborations. However, the extent and consequence of these partnerships are still in a level low of visibility.

3.2.6. Pontos Fortes.

A organização interna disponível para estabelecer este tipo de parcerias.

3.2.6. Strong Points.

The available internal organization in order of establishing such partnerships.

3.2.7. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se um maior dinamismo neste processo, tendo em vista quer a partilha de projectos de ensino (ex. intercâmbios ERASMUS, ou similares), quer de projectos de investigação e prestações de serviços à comunidade. É de recomendar, também, um cuidado acrescido na monitorização dos protocolos que formalizam estas parcerias.

3.2.7. Improvement recommendations.

It is recommended a more dynamic process in sharing learning projects (eg Erasmus exchanges, or similar) and research projects and services to the community. It is also recommended a growing care in what relates to the monitoring of the protocols that formalize these partnerships.

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.

Em parte

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.

Não

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

Sim

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.

É particularmente visível a falta de docentes com doutoramento e/ou com o título de Especialista e/ou com experiência profissional e/ou significativa investigação na área do ciclo de estudos (Hotelaria), de acordo com as fichas dos docentes. Apesar de se identificarem alguns doutorados (4 a TI), nenhum é doutorado na área do curso. Não é indicado nenhum docente com o título de Especialista. De acordo com as fichas dos docentes, a equipa docente é constituída por 6 docentes a TI (ponto 4.1.3.1 indica 10) e 22 docentes a TP, num total de 14,65 ETI's. Os 6 docentes indicados como a TI representam 41% dos ETI, ficando muito aquém do requisito de 70%. Consta a TI apenas 1 doutor (7%) e 5 mestres (34%). A maioria (59%) das aulas é assegurada por docentes classificados a TP e a maioria dos docentes não tem uma ligação ao ciclo de estudos e à instituição superior a 3 anos. Na área do ciclo de estudos (hotelaria) há apenas docentes a TP com o grau de licenciatura (10% dos ETI's).

4.1.9. Evidences that support the given performance mark.

It is particularly evident the lack of a faculty staff with a PhD and/or with the title of Expert and/or professional experience and/or significant research in the area of the study cycle (Hospitality), according to the faculty personal files. Despite identifying some PhDs (4 FT), none are in the area of the study cycle. No member of staff is identified as holding the title of Expert in the area of the study cycle. According to the staff files, the faculty consists of 6 FT members (point 4.1.3.1 indicates 10) and 22 PT members, totaling 14,65 ETI's. The 6 staff members indicated as full time represent 41% of ETI's, far below the 70% requirement. There is 1 Ph.D. (7%) and five Masters (34%). Most classes are provided by part-time faculty (59%) and most members do not have a link to the study cycle and the institution of over 3 years. In the area of the course (hospitality) there are only PT faculty members and all with the licenciatura degree (10% of ETI's).

4.1.10. Pontos Fortes.

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

4.1.10. Strong Points.

The institution's investment in the advanced education of the academic staff in the most diverse scientific area, however, none in the hospitality area.

4.1.11. Recomendações de melhoria.

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

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

4.1.11. Improvement recommendations.

It would be essential that the institution demonstrate more interest in the specific area of the course (Hospitality), starting by investing in further education of the academic staff in this area. There should be a higher percentage of full-time academic staff, especially in the specific area of the study cycle. Because the supply of doctorates in the area of hospitality is limited at the national level, and to comply with the current legislation, the institution will need to invest more in their own academic staff and encourage them to continue their education at the doctoral level in this area, encourage academics to undergo the procedure to obtain the title of Expert, recruit doctorates from the labour market and / or hire foreigners already with a doctorate degree.

Establish an action plan / development based on the results of evaluation of the academic staff.

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, embora tenha sido indicado o uso de questionário online.

4.2.5. Evidences that support the given performance mark.

Given the small number of non-academic staff and the small size of the institution, the evaluation has been essentially informal., even though it was indicated the use of a questionnaire online.

4.2.6. Pontos Fortes.

Estabilidade do pessoal não docente, não existindo praticamente rotatividade.

Locais de trabalho do pessoal não docente são agradáveis.

Durante a reunião, pessoal não docente contribuiu com algumas ideias que poderiam ser aproveitadas pela instituição.

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

4.2.6. Strong Points.

Stability of non-teaching staff, with practically no rotation/turn-over.

Very nice environment/workplaces of non-teaching staff.

During the meeting, non-teaching staff contributed some ideas which could be used by the institution.

Management values the further education of non-teaching staff, but with no financial assistance.

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.

Que o Director reúna regularmente com o pessoal não docente sobre melhorias para serviços de apoio da instituição.

4.2.7. Improvement recommendations.

Provide training course on the English language so as to prepare the study cycle and the institution for internationalization.

Have the Director meet regularly with the non-teaching staff about improvements to support services of the institution.

5. Estudantes e ambientes de ensino/aprendizagem

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.

Existe uma informação completa sobre a caracterização dos estudantes deste ciclo de estudos, a partir da qual pode ser destacado o decréscimo do número de alunos, que atinge o número de 25 e 24 estudantes nos primeiros dois anos do ciclo de estudos, o que poderá, no futuro próximo, comprometer a viabilidade do próprio Programa.

5.1.3. Evidences that support the given performance mark.

There is a complete information about the characterisation of the students of the study cycle, from which it can be highlighted the decreasing number of students, reaching the numbers of 25 and 24 students for the first two years of the studies and for the two shifts running cycle; which could in the near future jeopardize the viability of the programme.

5.1.4. Pontos Fortes.

Não existe

5.1.4. Strong Points.

Nonexistent

5.1.5. Recomendações de melhoria.

Sugere-se que se coloque em prática uma campanha de marketing tentando promover ainda mais o ciclo de estudos, a fim de aumentar o número de alunos e garantir a viabilidade futura.

It is suggested to be put in place a marketing campaign trying to promote further the study cycle in order to increase the number of students and ensuring future viability.

5.1.5. Improvement recommendations.

It is suggested to be put in place a marketing campaign trying to promote further the study cycle in order to increase the number of students and ensuring future viability.

5.2. Ambiente de Ensino/Aprendizagem

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

Sim

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

Sim

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

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.

Foi verificada a existência dos meios adequados para o apoio aos Alunos, bem como a possibilidade da sua presença nos órgãos da Escola que asseguram o envolvimento dos discentes na vida académica.

5.2.6. Evidences that support the given performance mark.

It was verified the existence of appropriate means for the support of the students as well as the possibility of their presence in the organs of the School to ensure their involvement in the academic life.

5.2.7. Pontos Fortes.

A coesão e cumplicidade dos estudantes em relação ao Corpo Docente e à Instituição.

5.2.7. Strong Points.

The cohesion and complicity of the students in relation to the Academic Staff and to the institution.

5.2.8. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se uma maior disponibilidade da Instituição para partilhar com os Alunos os resultados dos inquéritos por eles respondidos, bem como um maior estímulo à participação destes em processos de intercâmbio escolar.

5.2.8. Improvement recommendations.

It is recommended a greater availability of the institution to share with the students the results of the surveys answered by them, as well as a greater stimulus to the participation in processes of scholarly exchanges.

6. Processos

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

6.1.1. Estão definidos os objectivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências) a desenvolver pelos estudantes e foram operacionalizados os objectivos permitindo a medição do grau de cumprimento.

Sim

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.

Os objectivos do ciclo de estudos foram definidos com aceitável clareza. O exercício de opcionalidade, um dos pressupostos de Bolonha, é atendido de forma limitada. A escassa dimensão dos processos actuais de investigação dedicados ao turismo não facilita um efectivo e relevante entrosamento dos alunos nessa matéria. O ensino faz um uso limitado de aplicações tecnológicas.

A área científica predominante do ciclo de estudos, identificada pela IES é Gestão Hotelaria, composta por 35 + 9 ECTS (que inclui 10 ECTS de estágio). No entanto, o ponto A13.4 indica que a área de Gestão tem mais ECTS (46) e Ciências Sociais e Humanas com 42 ECTS. Então, Hotelaria e Restauração é a terceira área científica. Esta distribuição de ECTS por áreas científicas relacionadas com as da CNAEF não é aceitável para um curso específico (banda estreita), como é o caso de Gestão Hoteleira.

6.1.5. Evidences that support the given performance mark.

The objectives of the Program have been defined with acceptable clarity. The optionality is limited, and this is one of the main points of the Bologna process. The small dimension of the current processes of research devoted to tourism does not facilitate an effective and relevant familiarization of the students in this matter. The teaching processes seem to promote a limited used of applied technologies.

The prevailing scientific area of the course, identified by the IES as Hospitality Management is composed of 35 + 9 ECTS (which includes 10 ECTS for the internship). However, point A13.4 indicates that the area of Management has more ECTS (46) and Social Sciences and Humanities with 42 ECTS. Thus, Hotel and Restaurant is the third scientific area. This distribution of ECTS by CNAEF related scientific areas is not acceptable for a specific course (narrow focused) such as Hospitality Management.

6.1.6. Pontos Fortes.

O reconhecimento da importância dos processos de investigação, que importa consolidar e desenvolver.

6.1.6. Strong Points.

The recognition of the importance of the research processes, which are to consolidate and develop

6.1.7. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se uma revisão do plano curricular que permita:

i) uma maior presença de conteúdos relacionados com aplicações tecnológicas em Hotelaria;

ii) uma efectiva opcionalidade por parte dos alunos, disciplina a disciplina ou de modo agregado.

Mais se sugere uma atenta reflexão sobre a vantagem de o plano curricular se organizar em torno de muitas unidades com baixa creditação ECTS.

6.1.7. Improvement recommendations.

It is recommended a revision of the curriculum which allows:

- i) Increase the presence of teaching contents related with applied technologies;*
- ii) a real optionality by the students, among single disciplines or in aggregate systems.*

It is also suggested a careful reflexion about the advantages of having a Program with a huge number of units but each one of them with a low ECTS creditation

6.2. Organização das Unidades Curriculares

6.2.1. São definidos os objectivos da aprendizagem (conhecimentos, aptidões e 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.

Em parte

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

Em parte

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

Em parte

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

Sim

6.2.6. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

As evidências disponíveis, incluindo o Relatório de Auto-avaliação, mostram uma preparação e informação relativa às unidades curriculares (UC) algo desequilibrada; verifica-se uma significativa discrepância entre as fichas das UC apresentadas, quer no que respeita à forma, quer aos conteúdos, facto que inclui a clareza dos objectivos e a sua transposição nos tópicos programáticos, a tipologia e o esclarecimento dos métodos de avaliação e, ainda, a adequação, profundidade e actualização da bibliografia proposta.

6.2.6. Evidences that support the given performance mark.

The evidences, including the Self-Assessment Report, show that the information on units (UC) are unbalanced, both with regard to the form and contents, which includes the clarity of objectives and their implementation in the syllabus, the typology and clarification of assessment methods and also the appropriateness, depth and updated bibliography proposal.

6.2.7. Pontos Fortes.

O esforço de sistematização coerente da informação.

6.2.7. Strong Points.

The efforts concerning the organization of the relevant information.

6.2.8. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se um esforço acrescido de sistematização da informação referente a cada uma e a todas as UC, aumentando a coerência e a qualidade própria de cada uma das fichas e caminhando para processos que garantam uma maior coordenação entre os conteúdos e as práticas pedagógicas das UC. É imprescindível o reforço da utilização de tecnologias aplicadas e de bibliografia e documentação internacional mais actualizada (nomeadamente revistas e documentos de organizações internacionais, como a OMT).

6.2.8. Improvement recommendations.

It is recommended an increased effort to systematize the information pertaining to each and every UC, increasing the consistency and quality of each one of their own documents and toward the processes that ensure greater coordination between contents and pedagogical practices of the UC. It is essential to strengthen the use of applied technology and updated international literature and documentation (including journals and documents from international organizations like the WTO).

6.3. Metodologias de Ensino/Aprendizagem

6.3.1. As metodologias de ensino e as didácticas estão adaptadas aos objectivos de aprendizagem das unidades curriculares.

Em parte

6.3.2. A carga média de trabalho necessária aos estudantes corresponde ao estimado em ECTS.

Sim

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

Em parte

6.3.4. As metodologias de ensino facilitam a participação dos estudantes em actividades científicas e/ou profissionais.

Em parte

6.3.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

Foram recolhidas evidências que mostram um elevado nível de cumplicidade entre os discentes e o corpo docente, as quais sugerem um razoável nível de satisfação quanto às práticas de ensino vigentes. Os métodos de avaliação parecem algo incoerentes entre as UC, o que também releva para a necessidade da sua coordenação.

A participação dos estudantes em processos de suporte à investigação é um objectivo afirmado mas ainda pouco visível.

Os métodos de ensino beneficiariam com maior uso de tecnologias aplicadas.

6.3.5. Evidences that support the given performance mark.

We collected evidences showing a high level of complicity between the students and the faculty staff, suggesting a reasonable level of satisfaction with the current teaching practices.

The assessment methods seem incoherent among the UC, which also reveals the need for coordination.

The participation of students in the process of supporting research is a stated objective but still not visible.

The teaching methods would benefit from a more frequent use of applied technologies.

6.3.6. Pontos Fortes.

A coesão entre os corpos docente e discente e destes com a Instituição.

6.3.6. Strong Points.

The cohesion between the faculty staff and the students, and of these with the institution.

6.3.7. Recomendações de melhoria.

Recomenda-se uma maior concertação dos métodos de ensino e de avaliação. Recomenda-se, igualmente, um estímulo acrescido no envolvimento dos alunos em práticas de investigação.

6.3.7. Improvement recommendations.

It is recommended a greater coordination of the teaching strategies and of the evaluation methods. It is also recommended an increased stimulus in the process of involvement of the students in research practices.

7. Resultados

7.1. Resultados Académicos

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

Sim

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

Sim

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.

Em parte

7.1.5. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.

O sucesso académico dos estudantes é medido e apresenta-se semelhante entre as diferentes áreas científicas e as suas respectivas unidades curriculares. Em cada semestre, os professores reúnem-se com a coordenação do curso e discutem os resultados do curso e as melhorias a serem aplicadas.

O Instituto aceitou estudantes vindos de outras escolas que se foram formando entre 2010 e 2011. As dificuldades de emprego não podem ser totalmente avaliadas devido ao facto de que o ciclo de estudos apenas começou em 2009, pelo que os primeiros graduados são de 2012, logo, é muito cedo para saber o seu grau de sucesso no mercado de trabalho.

7.1.5. Evidences that support the given performance mark.

The academic success amongst students is measured and turns to be similar for the different scientific areas and their respective curricular units. Each semester the teachers meet with the Course Coordinator discussing course results and improvements measures to be applied.

The institute took in students coming from other school that have been graduating in 2010 and 2011, but employment difficulties cannot be fully evaluated due to the fact that the study cycle started in 2009 and the first graduates from that year are due to be finished in 2012, therefore it is too early to know their grade of success in the working field.

7.1.6. Pontos Fortes.

Não existe

7.1.6. Strong Points.

Nonexistent

7.1.7. Recomendações de melhoria.

Sugere-se um atento seguimento das dificuldades de empregabilidade dos diplomados e o estabelecimento de um plano de melhoria com base na análise dos resultados, a fim de abordar os principais aspectos controláveis dessa questão.

7.1.7. Improvement recommendations.

Follow up the employability difficulties of the graduates and establish an improvement plan based on the analysis of the findings, in order to address the main controllable aspects of the issues.

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 desenvolvam 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. Existem outras publicações científicas relevantes do corpo docente do ciclo de estudos.*Em parte***7.2.4. As actividades científicas, tecnológicas e artísticas têm uma valorização e impacto no desenvolvimento económico.***Não***7.2.5. As actividades científica, tecnológica e artística estão integradas em projectos e/ou parcerias nacionais e internacionais.***Não***7.2.6. Os resultados da monitorização das actividades científica, tecnológica e artística são usados para a sua melhoria.***Não***7.2.7. Evidências que fundamentem a classificação de cumprimento assinalada.**

Não existe um centro de investigação, nem a maioria dos docentes estão integrados em centros de investigação de outras instituições, devidamente reconhecidos na área da hotelaria, área que constitui parte integrante da designação do curso. No entanto, a IES informou que está a criar um Centro de Investigação comum às várias escolas. Uma das linhas de investigação ocorre na área do Turismo - Dependência de Jogo a Dinheiro. Mas, não na área da hotelaria e restauração.

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 5 anos que antecederam a candidatura é bastante reduzido.

7.2.7. Evidences that support the given performance mark.

There is no research centre, neither are faculty members integrated in recognized research centres in the hospitality area of study of other institutions, the scientific area that constitutes an integral part of the designation of the course. Meanwhile, the institution informed that it was in the process of creating a research centre common to the various Schools. One of the lines of investigation will be Tourism—dependent on gaming and gambling. But not in the hospitality area.

The institution does not demonstrate research capacity on the area of the course. The number of publications in international journals with peer review in the 5 years preceding the application is rather low.

7.2.8. Pontos Fortes.*Não existe***7.2.8. Strong Points.***Nonexistent***7.2.9. Recomendações de melhoria.**

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

7.2.9. Improvement recommendations.

Establishing partnerships with institutions with recognized capacity for research and education/training in the specific area of the course in order to create centers of research in key areas of the course or allow staff to participate in such centers. It is important to publish scientific papers in the area of the course in international journals with peer review. The institution should also establish partnerships with institutions with recognized experience in research and education in the specific area of the course. The institution should as well invest in advanced education of their faculty in the specific area of the course of study proposed and provide them with the conditions necessary for the development of research activities. The quality of the students is related to the level of the faculty, without it one of the main objectives cannot be met.

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 sobre a instituição, o ciclo de estudos e o ensino ministrado são realistas.

Em parte

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

Em parte

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.

7.3.5. Evidences that support the given performance mark.

Mobility of students and academic staff, both nationally and internationally, is greatly reduced.

Low applied research production of the academic staff in the hospitality area.

7.3.6. Pontos Fortes.

Não existe

7.3.6. Strong Points.

Nonexistent.

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

7.3.7. Improvement recommendations.

More mobility of students and academic staff.

More publications in international journals with peer review.

Greater role in the surrounding community through the provision of services.

Carry out more events in which students can contribute with their knowledge.

8. Observações

8.1. Observações:

Resposta da CAE à pronúncia do ISEC - Lisboa

A CAE tomou atento conhecimento da pronúncia que a Universitas, C.R.L., decidiu apresentar na sequência do Relatório por nós produzido no âmbito da avaliação ao Primeiro Ciclo de Formação em Gestão Hoteleira oferecido pelo Instituto Superior de Educação e Ciências, Lisboa.

A CAE congratula-se pela informação prestada acerca da evolução recente e previsível deste Ciclo de Formação, bem como pela manifestação de concordância e acolhimento em relação à generalidade das observações por nós produzidas.

Considera-se satisfatória a solução transitória que foi encontrada para a Coordenação do Curso, a rever no mesmo prazo fixado para a evolução do corpo docente. Quanto à revisão do plano de estudos, a CAE entende

que a nova proposta é positiva, pese embora ainda conter uma elevada fragmentação por muitas unidades curriculares, para além de a sua cabal avaliação ter de ser complementada com a indicação do corpo docente que a vai suportar.

Considerando que as Avaliações ora em Curso têm um tempo e um contexto determinados, a CAE entende propor a manutenção da classificação de «Aprovado condicionalmente», a qual, aliás, a IES não contesta, esperando e desejando que, em novo Ciclo de Avaliação, se concretizem as evoluções positivas descritas na pronúncia da IES.

8.1. Observations:

EAC reply to the Pronunciation of ISEC - Lisbon

The EAC read carefully the pronunciation submitted by Universitas, C.R.L., following our report concerning the evaluation of the First Cycle in Hotel Management, offered by Instituto Superior de Educação e Ciências, Lisbon.

The EAC welcomes the information provided about the recent developments and the future evolution of this Cycle of Studies, as well as the agreement expressed by the IES regarding the major part of our observations.

The interim solution that has been found for the Coordination of the Program is considered as satisfactory, but to be reviewed in the same period that was given for the development of the faculty staff. Regarding the revision of the Study Plan, the EAC believes that the new proposal is positive, although it still contains a high fragmentation in too many units, and in addition its full evaluation has to be supplemented with the indication of the supporting faculty staff.

Considering that the evaluations now in progress have a time and a certain context, the EAC proposes the maintenance of the classification of "Conditionally Approved", which, incidentally, the IES does not dispute, hoping and wishing that the positive developments described in the pronouncement of the IES can be effective in a future Cycle of Evaluation.

8.2. Observações (PDF, máx. 100kB):

<sem resposta>

9. Comentários às propostas de acções de melhoria

9.1. Objectivos gerais do ciclo de estudos:

Sem prejuízo de outras medidas antes sugeridas, a CAE concorda com as propostas de melhoria, que poderão beneficiar o desempenho global do Ciclo de Estudos.

9.1. General objectives:

Without prejudice of other measures suggested before, the CAE agrees with the improvement proposals, which can benefit the global performance of the Study Cycle.

9.2. Alterações à estrutura curricular:

Nada a comentar.

9.2. Changes to the curricular structure:

Nothing to comment.

9.3. Alterações ao plano de estudos:

Nada a comentar.

9.3. Changes to the study plan:

Nothing to comment.

9.4. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade:

Sem prejuízo de outras medidas antes sugeridas, a CAE concorda com as propostas de melhoria, que poderão beneficiar o desempenho global do Ciclo de Estudos. Algumas das medidas estão já em curso.

9.4. Internal organisation and quality assurance mechanisms:

Without prejudice of other measures suggested before, the EEC agrees with the improvement proposals, which can benefit the global performance of the Study Cycle. Some of the measures are now on going.

9.5. Recursos materiais e parcerias:

Sem prejuízo de outras medidas antes sugeridas, a CAE concorda com as propostas de melhoria, que poderão beneficiar o desempenho global do Ciclo de Estudos.

9.5. Material resources and partnerships:

Without prejudice of other measures suggested before, the EEC agrees with the improvement proposals, which can benefit the global performance of the Study Cycle.

9.6. Pessoal docente e não docente:

Sem prejuízo de outras medidas antes sugeridas, a CAE concorda com as propostas de melhoria, que poderão beneficiar o desempenho global do Ciclo de Estudos. No que se refere ao pessoal docente, a CAE reitera que o seu reforço qualitativo é absolutamente fundamental.

9.6. Academic and non-academic staff:

Without prejudice of other measures suggested before, th CAE agrees with the improvement proposals, which can benefit the global performance of the Study Cycle. In what means the Academic Staff, the CAE restates that its qualitative improvement is absolutely fundamental.

9.7. Estudantes e ambientes de ensino/aprendizagem:

Sem prejuízo de outras medidas antes sugeridas, a CAE concorda com as propostas de melhoria, que poderão beneficiar o desempenho global do Ciclo de Estudos.

9.7. Students and teaching / learning environments:

Without prejudice of other measures suggested before, the CAE agrees with the improvement proposals, which can benefit the global performance of the Study Cycle.

9.8. Processos:

Sem prejuízo de outras medidas antes sugeridas, a CAE concorda com as propostas de melhoria, que poderão beneficiar o desempenho global do Ciclo de Estudos.

9.8. Processes:

Without prejudice of other measures suggested before, the CAE agrees with the improvement proposals, which can benefit the global performance of the Study Cycle.

9.9. Resultados:

Sem prejuízo de outras medidas antes sugeridas, a CAE concorda com as propostas de melhoria, que poderão beneficiar o desempenho global do Ciclo de Estudos. No que se refere aos processos de investigação e publicação, a CAE reitera que o seu reforço quantitativo e qualitativo é absolutamente fundamental.

9.9. Results:

Without prejudice of other measures suggested before, the CAE agrees with the improvement proposals, which can benefit the global performance of the Study Cycle. Regarding the research and publication processes, the CAE restates that its quantitative and qualitative improvement is absolutely fundamental.

10. Conclusões

10.1. Recomendação final.

O ciclo de estudos deve ser acreditado condicionalmente

10.2. Fundamentação da recomendação:

Pese embora a existência de muitos aspetos positivos, os aspetos negativos, particularmente o não cumprimento de recursos legais, apontados leva-nos a propor a acreditação condicional deste ciclo de estudos. Face às evidências anteriormente mencionadas e à legislação, a instituição deverá:

O corpo docente do ciclo de estudos integra diversos doutorados, embora não cumpra os requisitos legais por falta de corpo docente próprio com doutorados e/ou especialistas na área predominante do ciclo de estudos (ver o ponto 4.1). Recomenda-se o prazo de dois anos para o corpo docente cumprir com os requisitos legais.

O Coordenador de Curso deve satisfazer os requisitos estipulados pela A3ES — doutorado ou estatuto de especialista na área predominante do ciclo de estudos (hotelaria), ou sendo noutra área científica deve demonstrar capacidade comprovada de investigação e publicações significativa na área do ciclo de estudos. Dado que este ciclo de estudos está em funcionamento há largos anos, recomenda-se o prazo de um ano para o coordenador de curso cumprir com os requisitos legais. Recomenda-se o prazo de um ano para o ciclo de estudos cumprir com este requisito.

A instituição possui uma capacidade de investigação muito débil na área do ciclo de estudos. Recomenda-se o prazo de três anos para que o corpo docente demonstre possuir esta capacidade, com exemplos concretos de projetos, publicações científicas em revistas internacionais com revisão por pares e/ou investigação aplicada na área do ciclo de estudos.

A internacionalização da instituição é ainda limitada. Dada a importância que a internacionalização representa para a carreira profissional futura dos diplomados na área do ciclo de estudos, recomenda-se um prazo de três anos para que a instituição possa alargar consideravelmente o número de acordos bilaterais com outras instituições europeias.

A oferta formativa na área da gestão hoteleira tem incidido sobre a qualificação da oferta a nível da tipologia e qualidade das infraestruturas. Por forma a profissionalizar os diversos departamentos de um empreendimento hoteleiro, é necessário que a formação responda a problemas específicos na operação e elevar a qualidade de serviço, apostando na formação técnica, comportamental e línguas. Formação que define o nível de serviço, que garante serviços ao cliente, que ganha eficiências na operação e possibilita desempenhos de excelência. Ênfase no desenvolvimento de competências de gestão de processos, liderança, excelência de serviços, vendas e promoção, a segurança alimentar, línguas e comportamento (os tais soft skills), para formar profissionais com atitude, com autonomia, com responsabilidade, com vontade de resolver e de exceder as expectativas. Mas, são as áreas técnicas (os tais hard skills) que são absolutamente cruciais para a prestação de um bom serviço. Além dos laboratórios de aplicação, a formação necessita de garantir software de alojamento, F&B e GDS. A IES indicou que há planos para avançar com os laboratórios próprios para assegurar as aulas de aplicação da componente prática do ciclo de estudos (cozinha, serviço de mesa e recepção). Estas infraestruturas e equipamentos são fundamentais para assegurar as aulas não em forma de observação da parte dos alunos, mas sim a aplicação das horas laboratoriais no sentido de “aprender a fazer” Fazendo. Em caso de estabelecer protocolo com outra entidades para assegurar esta componente prática, as mesmas exigências aplicam-se. Recomenda-se o período de dois anos para os laboratórios de aplicação estarem operacionais.

É fundamental reforçar a distinção entre o ensino universitário e o ensino politécnico, particularmente em áreas tão técnicas como é o caso da Hotelaria. O ensino politécnico deve estar mais adaptado às necessidades do mercado de trabalho (articulando com a indústria), para facilitar a empregabilidade dos diplomados, sobretudo ao nível regional. É fundamental uma reestruturação que equilibre o plano de estudos dando ênfase a uma formação mais técnica, assim como outros aspetos identificados neste relatório preliminar (ver, por exemplo, o ponto 6.1). Sugere-se o mínimo de 12 ECTS em técnicas e prática de produção e serviços, 6 ECTS in gestão de alimentos e bebidas, 12 ECTS em técnicas de acolhimento, 12 ECTS em gestão de alojamentos; e, reduzir o número de UC´s por semestre. Recomenda-se o período de um ano para proceder com a alteração do plano de estudos.

10.2. Justification:

Despite the existence of many positive aspects, the negative aspects described, particularly not meeting the legal requirements, leads this evaluation committee to propose the conditional accreditation of this course. Given the aforementioned evidence and legislation, the institution should:

The academic staff of the course includes several doctorates, although it does not comply with legal requirements, for a lack of an own academic staff (full-time), doctoral and/or experts in the predominant area of the course (see point 4.1). It is recommended a period of two years for the academic staff to comply with the legal requirements.

The Course Coordinator must meet the requisites stipulated by A3ES - PhD or Expert status in the predominant area of the study cycle (hospitality), or another scientific field in which proven capacity for significant research and publications in the area of the study cycle must be demonstrated. It is recommended a period of one year for the Course Coordinator to meet the requirements.

The institution has a very weak research capacity in the area of the course. It is recommend a period of three years for the academic staff to demonstrate capacity, with concrete examples of projects and / or scientific publications in international journals with peer review in the area of the course.

The internationalization of the institution is limited. Given the importance that internationalization represents to the future career of students, it is recommended a period of three years for the institution to extend considerably the number of bilateral agreements with other European institutions in the area of the course.

Hospitality education has focused on the qualification standards by typology and quality of the infrastructure.

In order to professionalize the various departments of an accommodation unit, it is necessary that the training respond to specific problems in the operation and improve the quality of service, focusing on technical training, behavior and languages. Education that defines the level of service, that ensures customer service, operations efficiency and contributes to excellence in the performance. Emphasis on developing skills of process management, leadership, service excellence, sales and promotion, food security, languages and behavior (the so-called soft skills), to train professionals in attitude, with autonomy, responsibility, willingness to solve problems and to exceed expectations. But it is the technical areas (the so-called hard skills) that are absolutely crucial to provide a good service. In addition to the application labs, training needs to ensure specific software for accommodation, F & B and GDS. The IES indicated that there are plans to move forward with its own laboratories to ensure the classes of application of the practical component of the course (kitchen, table service/waiting and reception). These infrastructures and equipment are essential to ensure that classes are not in the form of observation on the part of the students, but the actual application of the laboratory hours in order to "learn to do" by doing. In case of establishing a protocol with other entities to ensure this practical component, the same requirements apply. It is recommended a period of one year for the application labs to be operational.

It is essential to strengthen the distinction between university and polytechnic education, particularly in technical areas such as in the case of Hospitality. Polytechnic education should be more tailored to the needs of the labor market (linking with industry), to facilitate the employability of graduates, especially at regional level. It is essential a restructuring that would balance the curriculum emphasizing a more technical education, as well as other aspects identified in this preliminary report (see, for example, 6.1). We suggest a minimum of 12 ECTS in techniques and practice of production and services, 6 ECTS in food and beverage management, 12 ECTS on techniques of reception, 12 ECTS in accommodation management; and, reduce the number of CUs per semester. It is recommended a period of one year for to proceed with the curriculum modification.