

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

## LICENCIATURA EM GESTÃO TURÍSTICA

2022/2023

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Índice.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>ESTRATÉGIA DE AVALIAÇÃO, QUALIDADE PEDAGÓGICA.....</b> | <b>4</b>  |
| Metodologia .....   | 4         |
| Questionários .....                                       | 4         |
| Validação dos dados recolhidos .....                      | 4         |
| Tratamento de dados.....                                  | 5         |
| Vetores de Análise.....                                   | 5         |
| <b>AVALIAÇÃO GLOBAL DE PERCEÇÕES SOBRE O CURSO .....</b>  | <b>6</b>  |
| Perceção dos Estudantes .....                             | 6         |
| Perceção dos Docentes .....                               | 8         |
| Parceiros Externos.....                                   | 10        |
| <b>AVALIAÇÃO DA QUALIDADE GERAL .....</b>                 | <b>12</b> |
| <b>INVESTIGAÇÃO .....</b>                                 | <b>15</b> |
| <b>COOPERAÇÃO E EXTENSÃO.....</b>                         | <b>19</b> |
| <b>CORPO DOCENTE.....</b>                                 | <b>23</b> |
| <b>ESTUDANTES .....</b>                                   | <b>25</b> |
| <b>CONCLUSÕES.....</b>                                    | <b>30</b> |

## INTRODUÇÃO

O Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade – GAPQ assume-se como a face visível do compromisso na mobilização da Comunidade ISCE para a construção de uma Cultura Organizacional de Conhecimento e Qualidade. O GAPQ tem como missão reforçar a qualidade da Comunidade de Educação e Investigação do ISCE, em diferentes modalidades e contextos, de forma a contribuir para a melhoria contínua da qualidade pedagógica, partilhada por todos e com a participação ativa de alunos, docentes, colaboradores não docentes, parceiros externos, nacionais e transnacionais, garantindo a prossecução da missão do ISCE e exigindo a interiorização de valores de excelência e qualidade contínuas nas práticas pedagógicas, nos desempenhos individuais e nas estruturas gerais de funcionamento e interação com o mercado educativo, social e económico.

São objetivos do GAPQ

- ✓ contribuir para a melhoria contínua da qualidade pedagógica;
- ✓ proceder à avaliação permanente dos modelos, das condições e dos desempenhos;
- ✓ promover uma cultura de avaliação institucional tendo em conta a integração dos parâmetros de qualidade e avaliação de referência para a IES;
- ✓ dinamizar espaços abertos à Comunidade de Ensino para inovação nas práticas, melhoria nos processos, satisfação das necessidades de alunos, docentes, colaboradores, parceiros externos e comunidade em geral.

Para que seja possível dar resposta com qualidade às exigências e anseios da comunidade educativa envolvida, é imprescindível que exista um ciclo permanente de atuação, que é materializado num conjunto de ações semestrais e anuais.

Para concretizar a garantia da Qualidade o GAPQ tem responsabilidade direta na aplicação de questionários a estudantes, docentes e parceiros externos, aferindo as dimensões científica, pedagógica e didática subjacentes ao processo de ensino e aprendizagem e à sua qualidade.

Como instrumentos são utilizados os inquéritos enviados por via eletrónica aos estudantes e docentes, semestralmente, para avaliação do funcionamento letivo. Após receção das respostas são produzidos relatórios que o GAPQ encaminha para os departamentos e que permitirá através da sua leitura, uma reflexão, para tomadas de decisão.

A equipa do GAPQ é constituída por uma Diretora, por um técnico-superior, um representante do pessoal docente, um representante do pessoal de apoio aos ciclos de estudos, um representante da associação de estudantes, um representante dos recursos humanos da Pedago e um consultor externo.

Realizam-se reuniões da equipa semestralmente, de forma a que os representantes de cada grupo possam colocar questões que tenham surgido e se encontre a resposta adequada.

## **ESTRATÉGIA DE AVALIAÇÃO, QUALIDADE PEDAGÓGICA**

A prática decorrente da estratégia de avaliação e promoção da qualidade pedagógica (APQP) no Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo, (APQP-ISCE) procura basear-se em procedimentos associados aos processos e ambientes de aprendizagem, garantindo-se assim a sua crescente “naturalização”. Procura ser motivadora para todo o pessoal docente, não docente, estudantes e entidades parceiras e capaz de envolvê-los no trabalho relacionado com a qualidade.

Por tal, assumem-se como Princípios Fundamentais da APQP os seguintes:

- ❖ Estar bem integrada e firmemente articulada com os mecanismos de direção e gestão da instituição;
- ❖ Gerar a informação necessária para a prossecução dos seus propósitos e deverá assegurar que a informação é analisada e disseminada de forma adequada;
- ❖ Ser capaz de contemplar procedimentos para que a utilização do conhecimento obtido oriente a tomada de medidas para o desenvolvimento e melhoria institucional;
- ❖ Ser monitorizada internamente e desenvolvida ou corrigida sempre que necessário.

O Quadro de Referência do SIGQ do ISCE compreende as 3 dimensões da vida institucional:

- ensino e aprendizagem;
- investigação;
- atividades de extensão à comunidade.

### **Metodologia**

O Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade – GAPQ – organiza anualmente o processo de construção, envio, receção e tratamento de dados resultantes da aplicação dos instrumentos de avaliação de vários aspetos e dimensões de funcionamento do ISCE.

Nas três últimas semanas de cada período do ano letivo, alunos e docentes recebem os avisos relativos às datas e regras para o preenchimento dos questionários, sendo que toda a documentação associada se encontra na plataforma no “Espaço Qualidade” criado para o efeito.

### **Questionários**

Os questionários, criados e geridos em Google Forms, consistem maioritariamente em perguntas com respostas fechadas de avaliação quantitativa, em quatro níveis (Nada Satisfeito, Pouco Satisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito) e uma pergunta aberta sobre oportunidades de melhoria, nas várias vertentes em análise.

É assegurada a proteção e a privacidade dos dados, sendo pedido consentimento informado aos participantes no processo avaliativo. Existem questionários para alunos e questionários para docentes.

Relativamente à avaliação via meios adicionais, reportamo-nos aos documentos produzidos pelos Coordenadores dos Departamentos, Provedor do Estudante e atas do Conselho Pedagógico.

### **Validação dos dados recolhidos**

Os dados recolhidos pelos questionários ficam guardados na plataforma GoogleForms, sendo depois exportados e processados em excel. Os dados são validados para eliminação de erros de digitação e normalizados para análise.

## Tratamento de dados

Optou-se pela análise quantitativa ajustada, uma vez que o volume de respostas não permite um tratamento estatístico clássico para cada UC. No entanto, ao nível dos dados globais do curso é apresentada uma avaliação geral, sendo usados os seguintes ponderadores:

- Nada satisfeito = 0
- Pouco satisfeito = 1
- Satisfeito = 2
- Muito satisfeito = 4

As respostas às perguntas abertas são apresentadas sem quaisquer filtros. Os dados são apresentados em forma gráfica, para facilitar a sua apreciação.

## vetores de Análise

A unidade celular para a avaliação do ensino e das aprendizagens é a Unidade Curricular(UC). A UC será, pois, o ponto de partida para a monitorização do funcionamento das atividades de ensino, face aos objetivos estabelecidos nos planos de estudos dos ciclos de estudos, com vista a promover o aperfeiçoamento e melhoria dos processos de ensino, da avaliação dos estudantes e do seu envolvimento nos processos de aprendizagem, assim como a avaliação que é feita por parte dos docentes.

Relativamente à avaliação via meios adicionais, reportamo-nos aos relatórios e reuniões com a Direção de Departamento, Coordenação do Curso, Associação de Estudantes e Órgãos Institucionais.

## **AVALIAÇÃO GLOBAL DE PERCEÇÕES SOBRE O CURSO**

### **Perceção dos Estudantes**

Os alunos, público-alvo central do processo de avaliação e monitorização da qualidade pedagógica (através de um conjunto de instrumentos próprios por Unidade Curricular, ao funcionamento específico e desempenho do docente) são os destinatários principais da estratégia de avaliação institucional promovida no ISCE em contínuo, ao longo de cada ano letivo.

O Questionário de Avaliação da Qualidade Pedagógica, relativo aos estudantes, realiza-se semestralmente, conforme calendário previamente estabelecido.

No essencial, o objetivo é a monitorização do funcionamento das atividades de ensino e de aprendizagem, bem como da satisfação com um conjunto de indicadores considerados pertinentes.

Por fim, são solicitadas sugestões de melhoria que, de algum modo, possam contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e para o seu percurso académico.

Este relatório refere-se aos resultados recolhidos nos dois semestres do ano letivo de 2022/ 2023, e terá como referência um conjunto de documentos e de dados de interpretação que permitam retirar informação que leve a uma reflexão e apresentação de propostas de ações de melhoria.

Sendo o questionário de adesão voluntária, não foi possível obter respostas de todos os estudantes, pelo que as taxas de respostas, nalguns casos são pouco significativas, dado que não nos permitem ter nem uma leitura representativa, por UC e CE, nem ter uma representatividade coerente do conjunto dos alunos, mas que ainda assim permite realizar algumas leituras sobre as realidades da instituição e sobre os seus pontos fortes e pontos a melhorar.

Os resultados que se apresentam correspondem, fidedignamente, às respostas efetuadas pelos nossos estudantes, anonimamente, através do inquérito por questionário realizado *online*, através da plataforma *GoogleForms*.

Relativamente às respostas obtidas no questionário por UC, embora a participação tenha sido bastante baixa, pudemos apurar que com exceção de alguns parâmetros

nalgumas UCs, a avaliação foi bastante positiva e alguns estudantes deixaram comentários pertinentes.

Foi solicitado aos estudantes que avaliassem o cumprimento dos seguintes parâmetros:

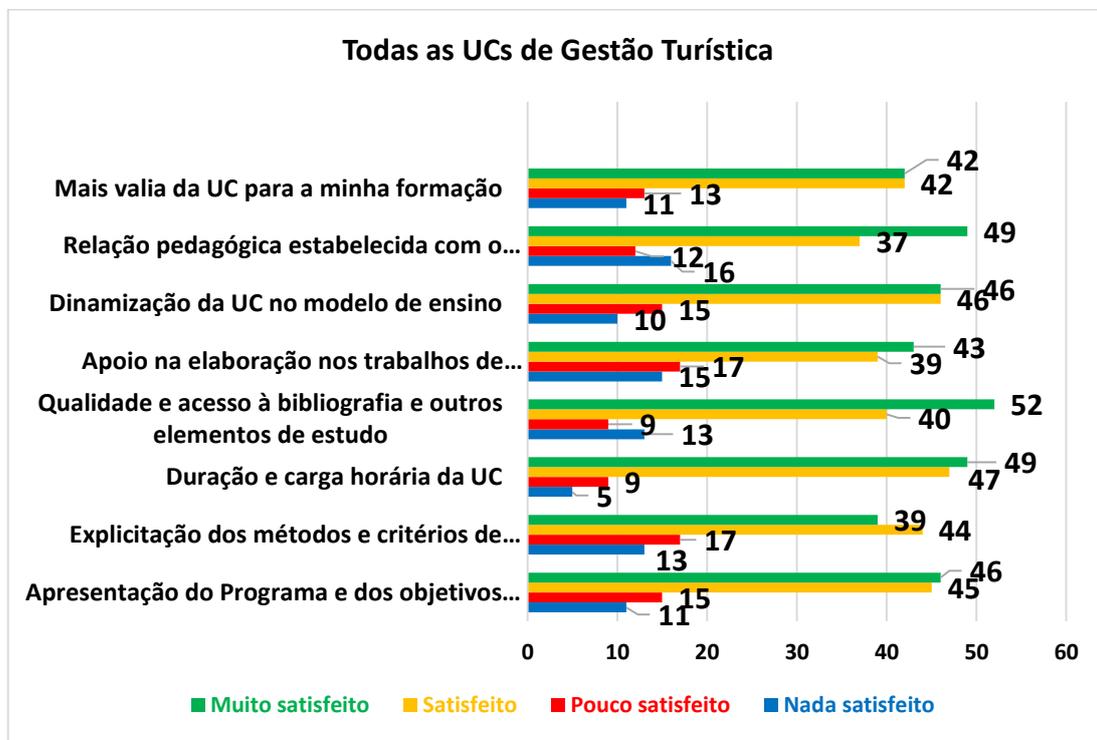
- ✓ Apresentação do Programa e dos objetivos da UC
- ✓ Explicação dos métodos e critérios de avaliação
- ✓ Duração e carga horária da UC
- ✓ Qualidade e acesso à bibliografia e outros elementos de estudo
- ✓ Apoio na elaboração nos trabalhos de pesquisa e /ou investigação
- ✓ Dinamização da UC no modelo de ensino
- ✓ Relação pedagógica estabelecida com o docente
- ✓ Mais valia da UC para a minha formação

Para avaliação destes parâmetros foi definida uma escala de *Nada satisfeito, Pouco satisfeito, Satisfeito, Muito*

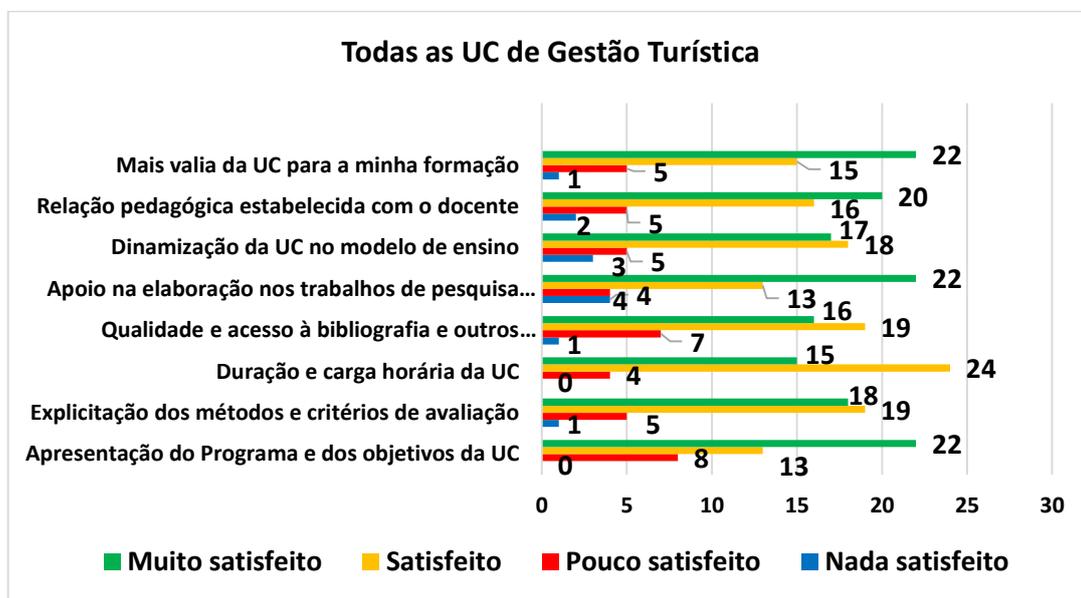
satisfeito

1º Semestre

- 9 UC



2º Semestre



## Análise

Tendo o Curso de Gestão Turística, um universo de 116 estudantes matriculados, distribuídos pelos diversos anos do curso, o número de respondentes é ainda abaixo do desejado.

Apresentamos neste relatório as UC agregadas e relativas à Licenciatura em Gestão Turística e as observações mais genéricas e que consideramos pertinentes.

Os resultados revelam que os estudantes estão na globalidade muito satisfeitos, destacando-se as elevadas pontuações na qualidade e acesso à bibliografia e outros elementos de estudo, relação pedagógica estabelecida com o docente, apresentação do programa e dos objetivos das uc's, duração e carga horária das uc's e mais valia destas uc para a sua formação.

Ao analisarmos as respostas às questões abertas verificamos que são diversos os elogios feitos a Docentes e é valorizada a proximidade existente e que permite um acompanhamento individualizado para os estudantes com mais dificuldades. Os alunos destacam a relação de proximidade com a coordenação do curso, e a existência de canais de comunicação formais e informais fluentes.

O espaço académico, funcionários e ambiente é considerado acolhedor.

Ao serem definidos os locais de estágio, os estudantes são consultados, havendo consenso e um acompanhamento constante.

Os alunos valorizam a organização regular de atividades paralelas (palestras de profissionais, visitas de estudo frequentes, eventos organizados e geridos por alunos).

Como aspetos de melhoria os estudantes consideram que nalgumas UC de áreas específicas, em especial nas UCs práticas, devia haver um aumento da carga horária.

Consideram também que alguns docentes, em termos de avaliação exigem demasiados trabalhos.

Transportes públicos do e para o ISCE insuficientes.

### **Perceção dos Docentes**

Embora não tenha sido possível obter respostas de todos os docentes, o número é suficiente para termos uma representatividade coerente de todo o corpo docente, e que nos permite algumas leituras sobre as realidades da Instituição e sobre os seus pontos fortes e pontos a melhorar.

O objetivo principal é o de avaliar a perceção dos docentes em espaço de sala de aula, tanto no cumprimento de procedimentos necessários à atividade letiva, como forma de aferir a sua ação pedagógica e o envolvimento na relação com os estudantes.

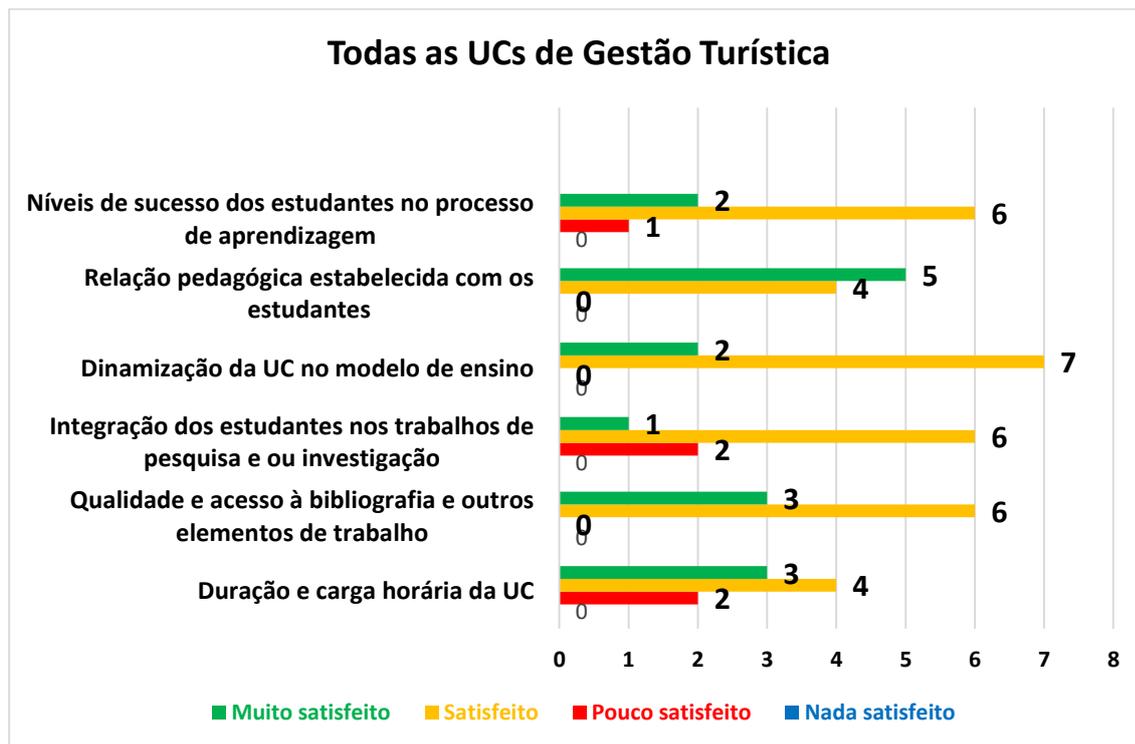
Os gráficos resultam das respostas obtidas quanto ao grau de cumprimento dos seguintes indicadores:

- ✓ Duração e carga horária da UC
- ✓ Qualidade e acesso à bibliografia e outros elementos de trabalho
- ✓ Integração dos estudantes nos trabalhos de pesquisa e ou investigação

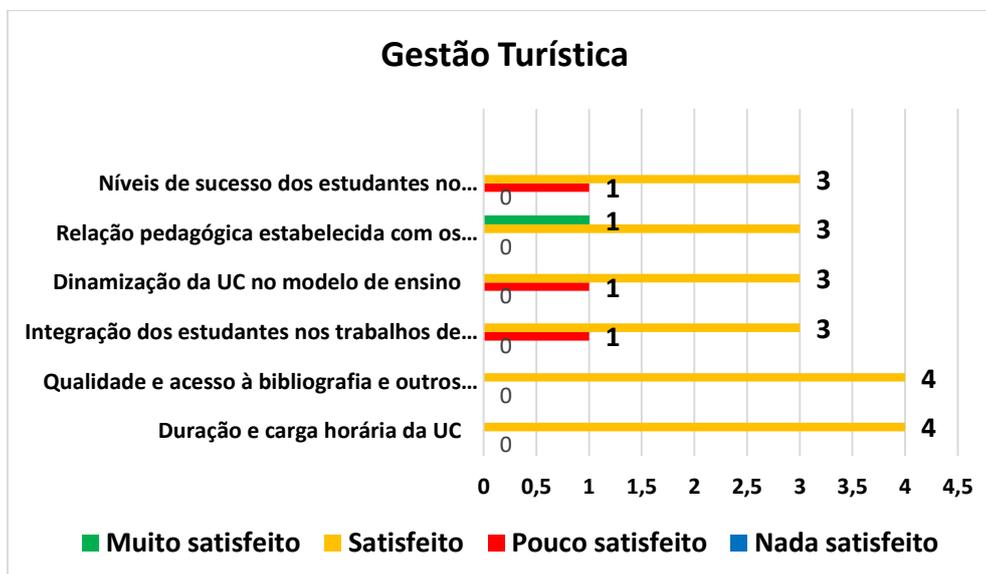
- ✓ Dinamização da UC no modelo de ensino
- ✓ Relação pedagógica estabelecida com os estudantes
- ✓ Níveis de sucesso dos estudantes no processo de aprendizagem

Para avaliação destes parâmetros foi definida uma escala de Nada satisfeito, pouco satisfeito, Satisfeito ou Muito satisfeito.

**1º Semestre**



**2º Semestre**



Os resultados relativos ao 1º semestre revelam que os docentes estão satisfeitos com a dinamização das UC's no modelo de ensino, Níveis de sucesso dos estudantes no processo de aprendizagem, a Integração dos estudantes nos trabalhos de pesquisa e ou investigação e a qualidade e acesso à bibliografia e outros elementos de trabalho. Relativamente aos resultados do 2º semestre, houve um decréscimo da participação por parte dos Docentes, destacando-se a satisfação com a qualidade e acesso à bibliografia e outros elementos de trabalho e a duração e carga horária da UC.

Foram deixadas diversas sugestões por parte dos Docentes.

- ✓ Fomentar nos alunos o interesse pela investigação científica, promovendo o acesso dos mesmos a repositórios científicos de referência para a realização de trabalhos académicos.
- ✓ Os Docentes que lecionam UCs de carácter prático, sentem que há necessidade do aumento da carga horária para conseguirem cumprir os programas.
- ✓ A cultura organizacional humanista e de proximidade com os estudantes e coordenação do curso.
- ✓ Fraca cultura geral por parte de diversos alunos (tema fundamental para um curso de Turismo).
- ✓ Propostas de melhoria do plano curricular do CE (serão detalhadas adiante neste relatório).

## Parceiros Externos

### Objetivos e metodologia

Tendo o GAPQ como missão, reforçar a qualidade da Comunidade de Educação e Investigação do ISCE em diferentes modalidades e contextos, em que também estão incluídos os parceiros externos, de forma a contribuir para a melhoria contínua da qualidade pedagógica, foram elaborados questionários para avaliar a satisfação dos mesmos.

Com a utilização deste instrumento, pretende-se:

- ❖ Apurar o nível de satisfação dos parceiros externos que interagem com as mais diversas dimensões do ISCE (cooperação de estágios, empresas, escolas, instituições de apoio social, entre os demais);
- ❖ Integrar os resultados obtidos em práticas de melhoria contínua nas relações de parceria que potenciam o impacto externo das intervenções formativas, pedagógicas e de investigação do ISCE;
- ❖ Reforçar as dinâmicas inerentes à solidificação da Política de Qualidade do ISCE.

Os questionários dirigidos aos parceiros externos têm como objetivos avaliar os seguintes itens, no que concerne à avaliação global:

- ✓ Desempenho da organização
- ✓ Formalidades Gestão e Dinamização da parceria
- ✓ Desempenho dos colaboradores do ISCE
- ✓ Disponibilidade e cortesia nos serviços e colaboradores do ISCE
- ✓ Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações
- ✓ Pretende-se também perceber com que serviço/unidade/responsável foi estabelecida a parceria.

O questionário contempla ainda um espaço para comentários e sugestões.

Os responsáveis do ISCE pelo estabelecimento das Parcerias forneceram ao GAPQ os endereços eletrónicos das

Instituições e Responsáveis pelo desenvolvimento dos protocolos.

Foi criado um link específico que permite aos Parceiros o acesso ao questionário, sendo endereçado por via eletrónica, com um prazo estabelecido para o envio das respostas, não sendo, no entanto, de carácter obrigatório.

Partindo dos dados fornecidos pelos Docentes do ISCE, responsáveis pelos estágios/projetos, o GAPQ enviou o questionário para 104 Parceiros Externos, incluindo os do Departamento de Turismo.

A participação foi muito baixa, pelo que deveremos ponderar outras estratégias e os responsáveis pelo estabelecimento de protocolos, apelarem à participação. Ainda assim, destacou-se a satisfação com:

- ✓ Desempenho dos colaboradores do ISCE. Os supervisores de estágio sempre disponíveis.
- ✓ Disponibilidade e cortesia nos serviços e colaboradores do ISCE.
- ✓ Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações que decorrem dos estágios.

## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE GERAL

Pretende-se avaliar as condições que a Instituição disponibiliza para os trabalhos letivos/pedagógicos e de investigação, assim como para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Este relatório, que se refere aos resultados recolhidos no ano letivo de 2022/ 2023, no 2º semestre, terá como referência um conjunto de documentos e de dados de interpretação que permitem retirar informação que leve a uma reflexão e apresentação de propostas de ações de melhoria.

São abordados os contextos de desenvolvimento da atividade docente e dos estudantes, quer do ponto de vista da qualidade das instalações, das suas utilizações, dos equipamentos e da sua adequação ao trabalho desempenhado pelos docentes e estudantes, bem como as condições existentes para o desenvolvimento da sua atividade de estudo ou profissional.

São também questionados sobre os serviços e apoios que existem, tanto para Docentes, como para Estudantes.

Para resposta ao questionário são considerados os seguintes indicadores:

Nada satisfeito; Pouco satisfeito; Satisfeito; Muito satisfeito ou Não se aplica.

### **Estudantes**

Em relação às condições de desenvolvimento do estudo, a avaliação é muito positiva, entre o satisfeito ou muito satisfeito.

Por exemplo em relação à mobilidade, os estudantes são alertados para essa possibilidade e são desenvolvidas ações para os elucidar, mas muitas vezes não participam devido a questões pessoais, nomeadamente o facto de muitos estudantes serem trabalhadores estudantes.

Os estudantes afirmam que são escutados pela coordenação de curso para proporem atividades de enriquecimento curricular.

Em relação ao serviço de Bar/Refeitório o nível de satisfação foi bastante mais elevado do que no ano transato.

Os alunos consideram que o novo espaço de convívio em curso será uma mais valia.

### **Docentes**

Os docentes revelam o incentivo da coordenação à associação a Centros de Investigação com classificação FCT. Destacam o apoio e incentivo ao aumento da produção científica, com incremento do número de publicações em revistas indexadas na SCOPUS e outros indexadores importantes.

Estão satisfeitos com a relação de proximidade entre os professores e com as reuniões regulares com a coordenação do curso.

Valorizam a relação de proximidade com estudantes, permitindo a existência constante de momentos de orientações tutoriais.

Consideram que a formação dada pelo ISCE para a utilização da tecnologia digitais tem sido importante para o desenvolvimento profissional.

Apesar dos incentivos à mobilidade os docentes consideram que não têm disponibilidade ao nível familiar para mobilidades internacionais de maior duração.

Relativamente aos espaços físicos os docentes estão satisfeitos embora aguardem pela desejada mudança para as novas instalações no Mosteiro de Odivelas.

## Ensino

A presente reflexão decorre dos testemunhos e balanços dos docentes das diferentes unidades curriculares e dos estudantes.

A coordenação do curso de licenciatura em Gestão Turística manteve a atuação constante junto de professores e de estudantes, respondendo às solicitações, no âmbito das incumbências inerentes à função.

Quanto aos professores, foi mantida uma comunicação regular, via email, com os mesmos, com indicações institucionais em termos de procedimentos, de cumprimento de prazos, de modelos pedagógicos, entre outros: na organização das unidades curriculares na plataforma, respeitando o modelo institucional; na garantia da disponibilização de conteúdos para a aula de cada semana em cada UC; na garantia do justo equilíbrio entre a exigência/o rigor e a flexibilização/os ajustes exigidos e necessários, em função de circunstâncias particulares.

Mostraram-se, globalmente, cumpridores.

Ao longo do semestre, os estudantes (salvo exceções que foram sinalizadas e esclarecidas) mostraram confiança no modelo pedagógico e científico da instituição que os forma, essa dimensão estava garantida. Para além disso, foi muito importante garantir-lhes que, para além daquelas duas dimensões, também prezamos a dimensão humana, atuando em conformidade.

A avaliação global em relação ao curso de Gestão Turística é positiva, na medida em que os estudantes são, na generalidade, comprometidos, empenhados, cumpridores e assíduos.

Um aspeto adicional muito positivo, e de salientar, prende-se com a crescente procura da licenciatura em Gestão Turística por parte de novos candidatos.

Quanto a propostas de melhoria na estrutura curricular, verifica-se que o curso está adaptado aos desafios emergentes da profissão. Ainda assim, foram propostas as seguintes alterações:

- Substituição de 4 UC; propõem-se substituir as UC: 'Opção Língua Russo' por 'Língua Gestual Portuguesa I', 'Opção Cultura e Língua Russo' por 'Língua Gestual Portuguesa II', a 'Opção Língua e Comunicação Russo' por 'Língua Gestual Portuguesa III'. Esta alteração deve-se à conjuntura atual e à conseqüente queda da procura dos nossos estudantes pela língua russa e pelo pedido dos próprios na inserção da Língua Gestual Portuguesa no curso. A incorporação desta língua oficial portuguesa no ensino do turismo traz inúmeros benefícios aos estudantes, principalmente no que respeita à inclusão e à acessibilidade da comunidade surda visitante. Ainda a substituição da

UC 'Opção I: Negociação e E-commerce' por 'Inteligência Artificial no Turismo' deve-se ao facto de ser uma área muito pedida e carente de formação no setor turístico, e a integração da inteligência artificial no curso vai permitir ao aluno a obtenção de competências tecnológicas diferenciadoras e muito valorizadas no mercado turístico.

- Atualização do nome e da FUC de 1 UC; ) a proposta é de adicionar o campo de conhecimento "Sustentabilidade" ao curso, juntando-o à UC 'Gestão da Qualidade em Turismo' que já existe no plano, passando a designar-se de 'Gestão da Qualidade e da Sustentabilidade em Turismo'. Esta atualização é premente, uma vez que o turismo no Mundo, e em Portugal, rege-se totalmente por novos parâmetros que visam o desenvolvimento de um turismo cada vez mais sustentável, implicando que os futuros profissionais do setor adquiram competências que contribuam para a defesa e promoção da sustentabilidade em cada ação.

- Atualização da tipologia de algumas UC; considerando que o plano curricular é bastante valorizado por estar estruturado de forma a potenciar ao estudante um processo de aprendizagem técnico-científico concertado com a dinâmica da realidade turística, levou-nos a melhorar a distribuição das tipologias e das suas horas de trabalho para ajustar a aprendizagem às novas necessidades da aprendizagem do turismo. Neste sentido, e por forma a acompanhar a evolução dos construtos teórico-práticos e a atualização dos métodos de ensino e dos conteúdos programáticos aplicada a algumas UC, assim como a transformação de algumas UC na modalidade de EaD, sentimos a necessidade de ajustar algumas tipologias e respetiva distribuição de horas, depois de discutido o programa de cada UC com os respetivos docentes.

- Alterações na modalidade de ensino de algumas UC com a introdução de HC a distância. Propõem-se ajustar o CE a um padrão de vida da população que nem sempre pode beneficiar diariamente da proximidade a uma IES, da conciliação possível com o horário das eventuais atividades profissionais, da adequação ao perfil de aprendizagem dos estudantes (nativos digitais) e, por fim, contribuir para a sustentabilidade social, económica e ambiental. Foram selecionadas UC adequadas a modalidade de EaD, designadamente: Introdução ao Turismo, Língua e Cultura Portuguesa, Fundamentos e Controlo de Gestão, Sociologia do Lazer e do Turismo, Gestão de Empresas Turísticas, Contabilidade de Gestão, Estudos de Mercado, Sistemas de Transportes Turísticos, Seminários Temáticos, Gestão de RH em Turismo e Empreendedorismo e Marketing no Turismo.

- Realçamos que nas demais UC os docentes apresentam propostas de atualizações nas suas FUC.

## INVESTIGAÇÃO

### Publicações do corpo docente na área core dos Ciclos de Estudo - CE do Departamento.

#### 2023

Abranja, N., Bernardo E., & Rodrigues T. (2023). Critical essay on emerging, transformative, and disruptive companies influencing consumer behaviour. In Célia M. Q. Ramos, Carlos M. R. Sousa, Nelson M. S. Matos, Rashed Isam Ashqar (Coords.), *Measuring Consumer Behavior in Hospitality for Enhanced Decision Making* (pp. 104-120). IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-6684-6607-0.ch006.

Lopes, A.A., Barrosa, L., Romana, F.A., & Martins, A. E. (2023). Connecting Neuroscience Principals and Education People Profile of Culture and Leadership: A Labour Market Approach. *Archives of Business Reaserach*. <https://doi.org/10.14738/abr.117.15094>.

Madeira, A., Rodrigues, R., Palrão, T., & Mendes, A. S. (2023). Tourists' Fascination with Urban Food Markets: The Successful Case of Time Out Market Lisbon. *Foods*, 12(9), 1795. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/foods12091795>.

Mota, C.V. (2023). The importance of teaching tourism at high level, for development of Tourism industry in Portugal. *Tourism and Hospitality International Journal*, 32, Vol.20 – Nº. 1, pp. 75-93. ISSN 2183-0800.

Moutinho, L., Abranja, N., Vargas-Sánchez, A. & Rodrigues, T. (2023). *Turismo e Hotelaria Futureland*. Lisboa: Lidel. ISBN: 978-989-752-686-2.

Moutinho, L. & Abranja, N. (2023). Turismo sénior: Desafios e oportunidades. In T. Medeiros (Coord.), *Turismo sénior: Tendências e oportunidades pós-Covid-19* (pp. 16-34). Projeto de Investigação TURIVIVA+. Ponta Delgada: Letras Lavadas Edições. e-ISBN: 978-989-735-464-9.

Mucharreira, P. R., Antunes, M. G., Justino, M. R., & Teixeira-Quirós, J. (2023). The role of management accounting indicators in performance assessment of Portuguese higher education institutions. In Gómez Chova, L., González Martínez, C., & Lees, J. (Eds.) (2023). *ICERI 2023 Proceedings – Transforming Education, Transforming Lives* (pp. 483-490). Seville, Spain: IATED Academy. [ISI Conference Proceedings Citation Index (Web of Science)]. ISBN: 978-84-09-55942-8 - ISSN: 2340-1095; doi: 10.21125/iceri.2023.0182.

Mucharreira, P. R., Antunes, M. G., Justino, M. R., & Teixeira-Quirós, J. (2023). Higher education institutions (HEIs) as learning organizations: effects on innovation strategies and internationalization. In Gómez Chova, L., González Martínez, C., & Lees, J. (Eds.) (2023). *ICERI 2023 Proceedings – Transforming Education, Transforming Lives* (pp. 491-498). Seville, Spain: IATED Academy. [ISI Conference Proceedings Citation Index (Web of Science)]. ISBN:978-84-09-55942-8 - ISSN:2340-1095; doi: 10.21125/iceri.2023.0183.

Palrão, T., Rodrigues, R.I., Madeira, A., Mendes, A.S., Lopes, S., (2023). "Robots in Tourism and Hospitality: The Perception of Future Professionals", *Human Behavior and Emerging Technologies*, vol. 2023, Article ID 7172152, 12 pages, <https://doi.org/10.1155/2023/7172152>.

Rodrigues, R., Estêvão, J. V., & Palrão, T. (2023). O overtourism é inimigo das comunidades anfitriãs? A influência das características geodemográficas dos residentes na sua perceção em relação ao turismo. RPER, (64), 27–46. <https://doi.org/10.59072/rper.vi64.269>.

## 2022

Abranja, N., Rodrigues, B., & Pedroso Lima, A. (2022). Entrepreneurship in hospitality and the hotels in the social lifestyle of residents. *Media Wisata*, 20(2), 148–161. Available at <http://103.195.18.56/index.php/MWS/article/view/337/256>.

Abranja, N. (2022). Animação turística e ações empreendedoras à volta do turismo acessível. In C. P. Madureira, J. J. Escola & M. de Sousa Lopes (Coord.). *Animação Sociocultural, Educação, Cidadania, Participação, Turismo e Desenvolvimento Comunitário* (pp. 129-136). *Intervenção - Associação para a promoção e divulgação cultural*. <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/34067/3/BN.CL.53.pdf>.

Abranja, N. (2022). Empreendedorismo e criatividade em turismo. *Diálogo com Nuno Abranja*. In X. Pereira & F. Fernandes (Coords.), *Como investigar o turismo? Olhares, perceções e discursos sobre a importância e o valor da investigação turística* (pp. 111-114). Vila Real: UTAD (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro). ISBN: 978-989-704-505-9. Doi <https://doi.org/10.5281/zenodo.7635531>.

Abranja N. (2022) *Antigua and Barbuda, tourism* (2nd edition). In J. Jafari & H. Xiao (eds.), *Encyclopedia of Tourism* (pp.1-2), Springer Nature Switzerland AG 2021. DOI [https://doi.org/10.1007/978-3-319-01669-6\\_532-4](https://doi.org/10.1007/978-3-319-01669-6_532-4).

Cabrito, B., Cerdeira, L., & Mucharreira, P. R. (2022). Educação e ciclos políticos, em Portugal – Que relações? evidências das últimas décadas. *RBPAE - Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, 38(1), e122619. [Qualis 2021: A1]. doi: 10.21573/vol38n002022.122619 ISSN: 1678-166X | e-ISSN: 2447-4193.

Carvalho, I., Lopes, S., Madeira, A., Palrão, T., Mendes, A.S. (2022). "Robot Coworkers: The Vision of Future Hoteliers", *Human Behavior and Emerging Technologies*, Article ID 8567289, 13 pages, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/8567289>.

Duarte, J. P., Oliveira, R., & Mucharreira, P. R. (2022). José Saramago: (Re)visitar a obra e a fundação no ano do seu centenário. *Tourism and Hospitality International Journal*, 19(1), 45-64. ISSN: 2183-0800.

Madeira, A., Palrão, T., Mendes, A.S. & Ottenbacher, M.C. (2022) The culinary creative process of Michelin Star chefs, *Tourism Recreation Research*, 47:3, 258-276, DOI: 10.1080/02508281.2021.1958170.

Mota, C.V. & Gonçalves, F. (2022). Segmentação das rotas turísticas em Portugal Continental – uma análise de clusters. *Journal Tourism & Development*, 39, 139-154. DOI 10.34624/rt.d. v39i0.30432. ISSN 2182-1453.

Mucharreira, P. R. (2022). O ensino da economia e da contabilidade em Portugal e as necessidades de rejuvenescimento da classe docente. *Revista Educação em Páginas*, 1(1), e11113. ISSN: 2764-8028.

Rodrigues, B. & Abranja, N. (2022, December). Tourism and gastronomy: The palate gentrification. In M. Daşkin, K. Pala & M. Avşar (Eds.), *Proceeding book of I International Tourism and Culinary Conference* (pp. 58-68). *Journal of Tourism & Management Research*. Amasya University Press. e-ISBN: 978-605-80546-5-3. (<https://conference2022.amasya.edu.tr/media/11028/proceeding-book-itcc22.pdf>).

Sarmiento, E. M., Abranja, N. & Carvalho, R. V. (2022). *Plano de Marketing e Marketing Digital na Hotelaria e no Turismo*. Lisboa: Lidel.

Teixeira-Quirós, J., Justino, M. R., Antunes, M. G., Mucharreira, P. R., & Nunes, A. T. (2022). Effects of Innovation, Total Quality Management, and Internationalization on Organizational Performance of Higher Education Institutions. *Frontiers in Psychology*, 13. 869638. [SJQR 2021: 0,873; Q1] [CiteScore 2021: 4,000] [SNIP 2021: 1,605] [JCR (Web of Science) IF 2021: 4,232; Q1] [Web of Science 5 Year Impact Factor 2021: 4,426] [Qualis 2021: A1]. doi: 10.3389/fpsyg.2022.869638 ISSN: 1664-1078.

### Projetos institucionais de investigação ou de projetos com protocolo envolvendo o ISCE.

- Edição e divulgação do *Tourism and Hospitality International Journal*. Este é um projeto editorial do Departamento de Turismo do ISCE, enquadrado no seu Centro de Investigação (CI-ISCE), em formato digital, indexada, de acesso livre, dedicada à publicação de artigos científicos originais nas áreas do Turismo, Hotelaria e Restauração.
- Projeto internacional "Summer School AMEU-ISH: Peacemaking in everyday life", em Ljubljana e Kortina (Eslovénia), liderado pela *Alma Mater Europaea ECM*, em parceria com a *University of Social Sciences* (Polónia), *Research Associate at the Science and Research Centre of Koper* (Eslovénia), *Department of Philosophy at Kastamonu University* (Turquia), *Institute for Social Sciences at the Science and Research Centre Koper* (Eslovénia) e Departamento de Turismo do ISCE.
- Projeto internacional "Sustainable and Smart Healthy Cities" (Erasmus+ BIP), em parceria com as instituições: *Ocellia UAS* (França), *Murcia University* (Espanha), *University of West-Attica* (Grécia), *Instituto Politécnico de Coimbra*, *Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro* (Portugal) e *ISCE – Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo*, liderado pela *Brussels University of Applied Sciences – Vives-UAS* (Bélgica).
- Projeto de mobilidade europeia nº. 2022-1-PT01-KA131-HED-000063332, com uma bolsa atribuída de 29.640,00€ pelo programa Erasmus+ Ação-Chave 1 [Ensino Superior].
- Projeto de cooperação científica internacional com o *Depº de Turismo da BAMU-Dr. Babasaheb Ambedkar Marathwada University (Índia)*, que consiste na partilha de experiências, documentos e projetos e intercâmbio de *staff* e estudantes de ambas as instituições.
- Projeto de cooperação científica e pedagógica internacional com o *Governo Regional do Príncipe* para cooperação internacional, estágios curriculares, bolsas para residentes da ilha de Príncipe, formação e qualificação de quadros públicos locais e projetos de investigação.
- Projeto de cooperação científica internacional com a *Sociedade de Desenvolvimento Turístico das Ilhas da Boa Vista e maio* para estágios curriculares, bolsas para cabo-verdianos, formação e qualificação de quadros públicos locais e projetos de investigação, com a execução em vigor de duas bolsas a alunas cabo-verdianas no curso de Gestão Turística do ISCE.
- Parceria com a *CTP, Biosphere Portugal* e a *Aidlearn* no projeto internacional "Aprendizagem intergeracional como instrumento para um turismo sustentável em territórios de baixa densidade (Erasmus+ KA2VET project).
- Parceria internacional com o Núcleo de Pesquisa em Turismo da *Univ. do Grande Rio (Unigranrio)*, e *Revista Observatório de Inovação do Turismo (Brasil)* no projeto "Study on the effects of the Pandemic on Tourism".

- Projeto europeu “Heart – Adaptive Reuse and HEritageTourism”, em parceria com a *Università degli Studi Roma Tre + Eutropian, ES/Universidad Autonoma de Barcelona, Municipality of Dubrovnik, Hellenic Open University e Aidlearn* (a aguardar financiamento KA220 Erasmus+).
- Projeto de coorganização e apoio dos eventos internacionais:
- Hybrid 8th International Conference of the International Association of Cultural and Digital Tourism (IACuDiT), 2021, Greece;
- 12ª Conferencia Ibérica de Empreendedorismo, promovida pela **Empreend - Associação Portuguesa para o Empreendedorismo;**
- I e II “Fórum Internacional: Mulheres e Turismo, a minha Voz!”, em parceria com a Global Women in Tourism, Revista Turimagazine, Plataforma Portuguesa para os Direitos da Mulher, PPDM e Mujeres en Turismo Planificame Argentina.
- Criação e gestão da revista científica *Tourism and Hospitality International Journal*, com 31 números publicados desde 2013.

#### **Participação dos estudantes na investigação científica, no desenvolvimento tecnológico e na produção artística.**

- Integração no Projeto Europeu SUSTOUR, cofinanciado pelo programa Cosme da União Europeia, promovido pela *Travelife – Sustainability in Tourism*, com o objetivo de promover a sustentabilidade entre os alunos do ISCE através de formações técnicas na plataforma de aprendizagem online.
- Integração dos estudantes do Departamento de Turismo, pela 3ª vez, no projeto internacional da *WYSE Travel Confederation*, que consiste no apoio logístico (participação de alunos) e comercial do encontro anual desta confederação - *World Youth and Student Travel Conference (WYSTC) 2023*. 12-15/09/2022. Lisboa.
- Participação de estudantes do Departamento de Turismo no projeto internacional desenvolvido com a *Remarc International*, para a realização de estágios internacionais nas ilhas gregas.
- Participação de estudantes do Departamento de Turismo no projeto internacional desenvolvido com a *Algoos Consulting*, para a realização de estágios internacionais na Grécia, Chipre, França e Itália.
- Participação de estudantes do Departamento de Turismo no projeto internacional desenvolvido com a *Stage Malta*, para a realização de estágios internacionais em Malta.
- Participação de estudantes do Departamento de Turismo no projeto internacional desenvolvido com a *Paragon Global Internship*, para a realização de estágios internacionais em Malta.
- Integração dos estudantes do Departamento de Turismo no projeto *TTL - Tomorrow Tourism Leaders (TTL)*, através da abertura de concurso de equipas para o melhor projeto de turismo. O melhor projeto foi selecionado para representar o Departamento de Turismo na grande final, no Convento de São Francisco em Coimbra, no dia 15 de novembro de 2022.
- Projeto formativo prático em “Introdução às técnicas de preparação, funcionamento e serviço do restaurante/bar”, no CFPSA - Centro de Formação Profissional para o Sector Alimentar, na Pontinha. 14, 15, 16, 17 e 18 de novembro de 2022 [8h00 - 16h00].

## COOPERAÇÃO E EXTENSÃO

### Iniciativas de cooperação com a comunidade externa e redes e parcerias locais, regionais e nacionais.

- Estabelecimento de protocolos para a promoção de estratégias de inovação pedagógica, projetos conjuntos e processos de equivalências entre formações com: Escola Secundária de Camarate, Escola Secundária de Gago Coutinho, Agrupamento de Escolas Cidadela, Agrupamento de Escolas das Laranjeiras, Agrupamento de Escolas Francisco Simões, Agrupamento de Escolas José Afonso, Agrupamento de Escolas Pedro Alexandrino, CEFAD, EPHTL (Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa), Escola Secundária D. Pedro V e IEDP [Instituto de educação e Desenvolvimento Profissional].
- Renovação das parcerias internacionais (*Interinstitutional Agreements*) no âmbito do Programa Erasmus+, com 9 universidades europeias, e execução de 15 mobilidades de estudantes em *outgoing* (6 bolsas Erasmus+) e 4 em *incoming* e 5 mobilidades de professores.
- Construção, organização e gestão conjunta do curso de Pós-Graduação em “Promoção da Igualdade de Género no Turismo”, em parceria com o *Turismo de Portugal, I. P.* e a *Global Women in Tourism*.
- Protocolo formativo com o *CFPSA – Centro de Formação Profissional do Setor Alimentar* da Pontinha, com o propósito de: i) estabelecer uma articulação formativa entre os seus Cursos de Especialização Tecnológica para
  - prosseguimento dos estudos no curso de Licenciatura em Gestão Turística do ISCE; e ii) realização de um plano formativo de 35 horas anual, nas áreas de Restauração, Bar e Cozinha nas instalações do CFPSA, para os alunos de Gestão Turística durante o seu 2º ano do curso.
- Protocolo formativo com a *@WonderfulDay, by Signinum*, com o objetivo de permitir aos alunos do curso de Gestão Turística do ISCE integrar a equipa de operadores culturais desta empresa de recuperação e gestão e património cultural, através de um programa de estágios na Torre da Igreja do Castelo de São Jorge e na Sé Catedral de Lisboa.
- Protocolo com a *Associação de Turismo Militar Português (ATMPT)* e a *Associação Ordem dos Pobres Cavaleiros do Templo de Jerusalém (OPCTJ)*, com vista à cooperação mútua nas suas missões estatutárias através da criação de sinergias resultantes de ações conjuntas ou coordenadas no âmbito de iniciativas, programas e projetos de cooperação em matéria de salvaguarda, promoção e valorização do património histórico-militar.
- Estabelecimento de protocolos de estágio com: AdventurePark, AIM - Group International, Groundforce Portugal, Holiday Inn Express Zurich Airport, Hotel Altis Belém, Hotel Farol, Hotel Meliá Lisboa Oriente, Hotel Myriad, Hotel Olissipo Marquês de Sá, Hotel Olissippo Oriente, Hotel The One Palácio da Anunciada, Junta de Freguesia da Falagueira-Venda Nova, Minor Hotels, Município de Mafra, Município de Loures, Município de Odivelas, Museu Benfica - Cosme Damião, Onyria Marinha Boutique Hotel, Osiris – Organização de Eventos, Parque Emboscada Lisboa, Restaurante Monte Mar Lisboa, Travelland - Agência de Viagens e Turismo e Valverde Hotel para a realização de estágios curriculares e voluntários dos alunos do curso de Gestão Turística do ISCE.
- Renovação do protocolo com o *Jornal Publituris* e a *Revista Publituris Hotelaria*, a publicação mais antiga do setor, para a colaboração mensal dos docentes do ciclo de estudos de Gestão Turística do ISCE na elaboração e publicação de artigos de opinião.
- Renovação da parceria com o *SNATTI – Sindicato Nacional de Actividade Turística, Tradutores e Intérpretes*, para a realização conjunta da II edição do curso de Pós-Graduação em “Informação Turística e Guia Intérprete da Cultura

Portuguesa”, cujo objetivo central é formar profissionais competentes na área da informação turística e interpretação da cultura portuguesa.

- Renovação da parceria com a *AIM - Group International* para a realização conjunta da VI edição do curso de Pós-Graduação em “Organização e gestão de eventos de negócios, desportivos e de animação turística” e ações de formação específicas na área dos eventos aos alunos do ciclo de estudos em Gestão Turística do ISCE.
- Renovação da parceria com a unidade hoteleira *Monte Santo Resort*, no Carvoeiro, Algarve, para a atribuição do Prémio de Excelência Melhor Aluno da Licenciatura em Gestão Turística ‘Monte Santo Resort’, fruto da parceria estabelecida entre o Departamento de Turismo do ISCE e o Monte Santo Resort, empreendimento turístico de luxo no Algarve. A atribuição do galardão é anual e irá premiar o(a) melhor(a) aluno(a) finalista da Licenciatura em Gestão Turística do ISCE com a oferta de duas noites para duas pessoas a usufruir naquele Resort algarvio localizado no Carvoeiro. Esta iniciativa é uma forma de reconhecimento e incentivo aos estudantes da nossa Licenciatura para que possam melhorar cada vez mais o seu desempenho ao longo do curso na defesa da qualidade do turismo e ser, igualmente, um atrativo na captação de novos estudantes para esta licenciatura que tem registado um aumento significativo na procura todos os anos”. Paralelamente os estudantes deste ciclo de estudos podem realizar estágios no Resort deste parceiro.
- Renovação da parceria com a *Global Women in Tourism, Revista Turimagazine, Plataforma Portuguesa para os Direitos da Mulher, PPDM e Mujeres en Turismo Planificame Argentina* para a realização conjunta do II “FÓRUM INTERNACIONAL: Mulheres e Turismo, a minha Voz!”, e a produção conjunta de uma edição especial da revista *Tourism and Hospitality International Journal*, com os 14 melhores artigos submetidos.
- Parceria com a *Biosphere Responsible Tourism* e a *Biosphere Responsible Lifestyle* com o propósito de criar condições gerais de cooperação nos domínios: científico, pedagógico, tecnológico e formativo; em ações consideradas de interesse para ambas as partes, nomeadamente no âmbito de estágios curriculares, no contacto com a realidade empresarial e a aproximação à realidade laboral, a formação em contexto de trabalho, bem como o desenvolvimento de projetos de investigação para os alunos dos vários ciclos de estudo ministrados no ISCE e a prestação de serviços à comunidade, em concreto planos de sustentabilidade e na concretização de certificações de acordo com o sistema internacional desenvolvido pelo Instituto de Turismo Responsável, através de um sistema que adota como guia os 17 ODS das Nações Unidas e reconhecido pelo Global Sustainable Tourism Council.
- Parceria com a Associação de Investigação Científica do Atlântico (AICA) para publicação regular da produção científica dos docentes do ciclo de estudos de Gestão Turística do ISCE;
- Estabelecimento do protocolo com a Associação Fórum Turismo com o propósito de criar pontes e consolidar relações entre os diferentes *stakeholders* do setor, unificando-o e fortalecendo-o através de iniciativas ligadas à formação e à empregabilidade, para contribuir para a promoção da educação integral e do desenvolvimento sustentável; desenvolver as dinâmicas em parceria, contribuindo ativamente no processo de construção e desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento e servir e promover a comunidade intercultural de acordo com uma perspetiva humanista e humanizante.
- Renovação da parceria com a *ADHP – Associação de Diretores de Hotéis de Portugal* para a realização de projetos conjuntos, estágios e participação dos estudantes de Gestão Turística do ISCE no seu congresso anual.

- Renovação da parceria com a *Empreend - Associação Portuguesa para o Empreendedorismo*, a *Universidade de Salamanca* e a *AISTI – Associação Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação* para o apoio comercial e científico dos seus congressos.

### **Oferta de seminários e de formação ao longo da vida.**

- How to Capture Chinese Tourism in Portugal, a round table with 3 guest: Professora Zélia Breda, Dr. Paulo Brehm e Dr. Yong Liang, organized and moderated by Nuno Abranja, framed in the WHATS UP IN CHINA INTERNATIONAL SUMMIT, promoted by Orientate Asian Studies, with a partnership of Departamento de Turismo of ISCE – Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo. 27/10/2022 (21h00).
- Participação do Departamento de Turismo do ISCE no Debate “Retomada do Turismo no Contexto da Pandemia”. IV Encontro de Inovação e Empreendedorismo em Turismo. Núcleo de Pesquisa em Turismo of UNIGRANRIO (NPTU), with financial support of Fundação de Amparo à Pesquisa of Rio de Janeiro (FAPERJ). (2022, 26th and 27th October).
- Workshop “A Promoção da Igualdade de Género no Turismo”, com Leila Portela, Tourism and Gender Equality Consultant Founder Global Women in Tourism; TEDx Speaker. 11/10/2022 (18h00-18h50) e 13/10/2022 (11h45-12h45), no ISCE.
- Workshop “Regulação e Turismo: Perdição e Salvação”, com Pedro Castro, Founder and director, SkyExpert Consulting. 25/10/2022 (18h00-18h50) e 27/10/2022 (11h45-12h45), no ISCE.
- Conferência “Empregabilidade no Turismo”, com a Associação Fórum Turismo. 27/10/2022 (5ª-feira), 15h00-16h00, Anfiteatro do ISCE.
- Workshop “Gestão Criativa e Tendências no Turismo”, com Susana Querido de Figueiredo, Formadora e Consultora Hoteleira; Melhor Diretora de Alojamento 2020 pela ADHP, 08/11/2022 (3ª-feira), 18h00-18h50, no ISCE.
- Conferência “Voluntariado REFOOD: Tema do Coração”, com Anabela de Sousa, Coordenadora do núcleo REFOOD Odivelas, 10/11/2022 (5ª-feira), 11h45-12h45, no ISCE.
- Workshop “Dicas para uma boa Entrevista”, com a empresa Eugenia Talent Recruitment, 11/11/2022 (6ª-feira), 15h00-16h00, no Anfiteatro do ISCE.
- Conferência “Estágios de Verão para Estudantes nos países do Mediterrâneo”, com a Algoos International. 25/11/2022 (6ª-feira), 15h00-16h00, Anfiteatro do ISCE.
- Exposição e Sessão de Esclarecimentos promovida pela AIESEC - Associação Internacional de Estudantes, com o propósito de divulgar as ações de voluntariado e angariar voluntários. 24/11/2022 (5ª-feira), 15h00-18h00, Átrio e Anfiteatro do ISCE.
- Workshop “Marketing & Business Development”, com Vera Costa Pereira, Global Marketing & Business Development, CTR GROUP. 24/11/2022 [11h45-12h45] e 06/12/2022 [18h00-19h00], no ISCE.
- Workshop “‘Tinder’ da Hotelaria”, com Leonardo Simões, President of the Junior section | ADHP - Associação dos diretores de hotéis de Portugal / Personal Assistant at Vila Vita Parc. 13/12/2022 [18h00-19h00], virtual session.

- Workshop “Gestão de reclamações, serviço de excelência na hotelaria de luxo, upselling/cross-selling”, com Diogo Pinheiro Oliveira, Front Office Manager at Four Seasons Hotels and Resorts. 24/11/2022 [11h45-12h45] e 06/12/2022 [18h00-19h00], no ISCE.
- Workshop “Gestão de Pessoas no Lazer, Animação Turística e Eventos”, com Anabela Monteiro, Autora do livro. 05/01/2023 [11h45-12h45], no ISCE.
- Workshop “O e-marketing no alojamento turístico”, com Rute Sousa, Online Sales Executive at Pestana Hotel Group. 10/01/2023 [18h00-19h00], virtual session.

## CORPO DOCENTE

### Análise SWOT

#### Pontos Fortes

- Existência de um Corpo Docente adequado aos requisitos e aos objetivos da licenciatura, com qualificações científicas elevadas e experiência profissional sólida.
- Produção científica relevante do corpo docente, com incremento do número de publicações em revistas indexadas na SCOPUS e outros indexadores importantes.
- Envolvimento dos docentes na parceria com o Jornal Publituris e a Revista Publituris Hotelaria, a publicação mais antiga do setor, para a colaboração mensal dos professores na elaboração e publicação de artigos de opinião.
- A maioria dos professores de carreira estão associados a Centros de Investigação de renome e com classificação FCT positiva.
- Relação de proximidade entre os professores do corpo docente, com reuniões regulares para definição de práticas de ensino mais funcionais e troca de conteúdos e outras informações.
- Relação de proximidade entre os professores do corpo docente e os estudantes, com a existência constante de momentos de orientações tutoriais e “encontros de corredor”.
- Flexibilidade do corpo docente para ajustar momentos de avaliação às necessidades de alunos trabalhador-estudantes.
- Envolvimento de professores em ações de extensão à comunidade e parcerias pedagógicas.
- Utilização da tecnologia na preparação e lecionação de aulas, com base em plataformas online institucionais, devido à boa ‘literacia’ tecnológica dos professores.
- Crescimento das mobilidades internacionais dos docentes e da conseqüente angariação de projetos interinstitucionais.
- Elevado número de oradores ligados a empresas convidados pelos professores no âmbito das suas unidades curriculares.
- Elevado número de visitas de estudo organizadas pelos professores no âmbito das suas unidades curriculares.
- Adoção conjunta pelo corpo docente de novos modelos metodológicos e científicos de trabalho utilizados pelos professores nas respetivas unidades curriculares, como sejam: simulações de inquirição, reflexão e pesquisa com os estudantes (Filión, 1991); utilização de novas tecnologias (Girão, 2007) com a criação de *websites*, *blogs*, canais de comunicação digitais e redes sociais, produção de documentos em *issuu* – *e-books* e e-brochuras, *softwares* Galileo (agência de viagens, operador turístico e aviação), *Host* (hotelaria) e ERP Primavera (hotelaria e restauração); vivências (visitas de estudo e viagens educacionais; dinâmicas de grupo; estudos de caso, individual e/ou em grupo; instrumentos/testes para autoconhecimento do aluno; exposição dialogada (*brainstorming* e estímulo ao debate e reflexão); leituras, estudo e elaboração individual de artigos e textos (com publicações conseguidas); testemunhos de empreendedores locais (palestras in loco no ISCE); elaboração de relatórios de entrevistas com empreendedores de

sucesso; e sessões de apresentação comandadas em sala de aula. Esta metodologia de aprendizagem/ensino continuará a ser monitorizada pelas estruturas de acompanhamento do curso, através da análise das fichas de UC e do acompanhamento permanente do desenvolvimento do ciclo de estudos realizado por grupos de trabalho das diferentes áreas científicas, sob supervisão do Departamento de Turismo.

- Dedicção e empenho da direção do curso.
- Boa difusão de múltipla informação sobre a vida do setor através do grupo de WhatsApp e Telegram entre os docentes.

#### **Pontos Fracos**

- Indisponibilidade pontual de alguns docentes para o desenvolvimento de projetos de grande dimensão.
- Indisponibilidade temporal de alguns docentes para a realização de mobilidades internacionais de maior duração.
- Indisponibilidade temporal de alguns docentes para a realização de formações disponibilizadas.

#### **Oportunidades**

- Incrementar o envolvimento de alguns docentes no desenvolvimento de projetos de mercado de grande dimensão.
- Incrementar o envolvimento de alguns docentes na realização de mobilidades internacionais de maior duração.
- Incrementar o número de docentes para a realização de formações disponibilizadas.
- Incrementar o número de ferramentas tecnológicas de inteligência artificial nas aulas e nas formações paralelas.
- Melhorar a articulação entre UC da mesma área científica.
- Aumentar o número de trabalhos de avaliação em articulação com o tecido empresarial.
- Criação de um grupo de trabalho de diagnóstico, desenvolvimento organizacional e formação orientada para o setor.

#### **Constrangimentos**

- Disponibilidade temporal.
- Equipamento tecnológico disponível.
- Algum *software* aplicado à investigação.
- Alguma 'iliteracia' tecnológica dos professores mais velhos.

Apesar do Corpo Docente do curso ser totalmente adequado aos requisitos e aos objetivos da licenciatura e a sua produção científica ser já relevante, é nuclear que o número de publicações em revistas indexadas na SCOPUS, WoS e outros indexadores importantes continue a crescer em quantidade e em qualidade. Existe uma excelente relação de proximidade entre os professores do corpo docente e entre estes e a coordenação do curso e dos estudantes, revelando-se com um ponto forte do curso. Destaca-se também como muito positivo o envolvimento dos professores em ações de extensão à comunidade e parcerias pedagógicas, assim como ao mercado de trabalho pelo número de convidados profissionais que trazem para sala de aula e com as visitas de estudo realizadas. Um aspeto positivo, mas a melhorar junto do corpo docente é incrementar as mobilidades internacionais e a conseqüente angariação de projetos interinstitucionais, de forma a intensificarmos mais a internacionalização nos cursos.

## ESTUDANTES

### **Medidas de promoção do sucesso escolar no âmbito dos ciclos de estudo (em particular nas UC com maior insucesso).**

As medidas de promoção do sucesso escolar são valiosas estratégias de atuação perante as dificuldades de aprendizagem de alguns estudantes. Assim, com base nos muitos contributos fornecidos por vários dos nossos docentes, as medidas de promoção do sucesso escolar mais comuns são:

- Ligação dos conteúdos das UC de modo a que funcionem como um sistema de vasos comunicantes e não como temáticas sem comunicação e desenvolvimento de trabalhos individuais ou em pequeno grupo (2 ou 3 alunos) que lhes permitam aplicar no terreno os conteúdos aprendidos em sala de aula (UC: Metodologias de Investigação em Turismo; Geografia Turística e Planeamento do Território; Património Histórico, Artístico e Natural).
- Execução de trabalhos de grupo em que os alunos têm de demonstrar a utilidade da matéria do programa para o Turismo. Sabendo da importância que tem a matéria para o seu futuro profissional, cria motivação e logicamente sucesso escolar. Disponibilização de apontamentos e exercícios resolvidos sobre toda a matéria em avaliação, onde se convidam os alunos a criarem os seus próprios apontamentos baseados no que lhes é dado, permitindo a consulta destes elementos nas avaliações escritas presenciais (testes) e ganham experiência ao fazer os seus próprios apontamentos, verificam a sua importância na sua avaliação e permite-lhes assim um maior sucesso escolar (UC: Métodos Estatísticos; Contabilidade Geral; Contabilidade de Gestão).
- Flexibilidade na metodologia de avaliação em que os alunos poderão optar por fazer dois trabalhos ou uma ficha de avaliação. É, ainda, dada a oportunidade, a todos os estudantes, de realizarem um teste para melhoria de nota. Os conteúdos programáticos são lecionados com o recurso a casos práticos reais, para além de consulta de artigos científicos, e realiza-se prática simulada em contexto real. É feito acompanhamento, por parte da professora, ao longo do ano letivo, em todos os momentos e são dadas aulas de tutoria a alunos com mais dificuldades. São, por fim, disponibilizados ao longo do ano letivo 3 questionários sobre a matéria para que os alunos possam fazer autoavaliação das aprendizagens (UC: Técnicas de Informação e Itinerários Turísticos).
- Trabalhar os conceitos da área da Gestão de Recursos Humanos que mais se ligam com a prática profissional e aplicar instrumentos de diagnóstico e exercícios de aplicação no terreno, treinando os estudantes na sua utilização como ferramentas que podem utilizar no dia-a-dia (UC: Gestão de Recursos Humanos em Turismo).
- Tenta-se diversificar os instrumentos de avaliação para dar maior oportunidade aos alunos para uma melhor avaliação final, através de: teste, trabalho de grupo, participação em aula e trabalho realizado em aula e TPC. Realizam-se atividades práticas para motivar os alunos e a aprendizagem não ser tão teórica (UC: Gestão e Controlo de Custos).
- Diversificação de conteúdos e momentos de avaliação ajustados. Realizam-se vários momentos de tutoria com a realização de exercícios práticos (UC: Introdução à Economia; Estrutura Política e Legislação do Turismo; Economia do Turismo).
- Medidas Preventivas: no início de semestre o professor pede aos alunos a informação sobre as expectativas individuais e passada experiência com os tópicos da UC, por forma a adaptar os exemplos práticos

usados quer nos trabalhos, quer em exposição em aula, quer nos exercícios de *roleplaying* em sala de aula, para contextos mais próximos da sua realidade e expectativas. O objetivo é ter conteúdos que "ressoem" com a realidade e contextos que os alunos experienciam, facilitando assim a compreensão de conceitos e aumentando o grau de atenção e recordabilidade dos mesmos. Neste seguimento, faz-se uma atualização de materiais, exemplos e estudos de caso: todos os anos se atualizam os materiais das unidades curriculares, de forma a ter a informação mais recente e relevante. Utilizam-se *case studies* recentes, com recurso à McKinsey, Fast Company e à Forbes para escolher artigos e casos para utilização (UC: Fundamentos e Controlo de Gestão). Medidas Proativas, agindo no contexto do ensino ou em exames recorre-se às tutorias como meio privilegiado de apoio, sejam estas informais ou formais. No contexto normal de ensino, em todas as aulas presenciais o professor interage com os estudantes antes, durante e depois das aulas, por vezes por períodos até 30/40 minutos, ajudando a esclarecer dúvidas sobre trabalhos, conceitos ou matéria, ou ainda sobre como ajustar os mesmos a desafios pessoais dos alunos. Neste último contexto, são comuns os temas relacionados com gestão de conflitos entre colegas, gestão da chefia para progressão, negociação salarial, motivação ou repreensão de colaboradores (por exemplo, do quartel de bombeiros que se chefia) ou ainda a análise de portfólio a negócios específicos e o planeamento estratégico de ideias de negócio que tenham. No contexto da lecionação da UC, não só existem as tutorias formais, que são sumariadas, e onde se endereça as dificuldades dos alunos no contexto específico da UC, como também, e por comum acordo com os mesmos, temas relacionados que os apoiam de forma mais transversal, como por exemplo os cursos de negociação, de *pitching*, de apresentações em público, de PNL, ..., como também a resposta proativa às mensagens e questões colocadas pelos alunos, sob a forma de respostas escritas ou tutorias *ad-hoc* por telefone ou videochamada. No contexto de preparação de exames para alunos que não tenham concluído a UC, com tutorias focadas que reveem a matéria, incidem sobre exercícios e a sua resolução e endereçam as maiores dificuldades do(s) aluno(s) em causa. Dependendo do grau de aprendizagem prévia do aluno fazem-se entre 4 e 8 horas no total, não sendo sumariadas já que não fazem parte do programa formal da UC.

- Medidas Preventivas: incorpora-se as mais recentes tendências e ferramentas no conteúdos programático, seja a economia de criadores no Instagram (2018), os NFT e *blockchain* (2019), a explosão do comércio eletrónico na pandemia (2020), a expansão do tik tok da geração Z para a Y e X (2021), o uso de AI como ferramenta (2022, há um ano, um mês depois do ChatGPT ser lançado já os alunos usavam-no) ou, em 2023, o uso de ferramentas de AI para criação e gestão de conteúdo, e a Temu como estudo de caso de *e-commerce* gamificado, só para dar alguns exemplos. No início de semestre o professor pede aos alunos a informação sobre as expectativas individuais e passada experiência com os tópicos da UC, por forma a adaptar os exemplos práticos usados quer nos trabalhos, quer em exposição em aula, quer nos exercícios de *roleplaying* em sala de aula, para contextos mais próximos da sua realidade e expectativas. O objetivo é ter conteúdos que "ressoem" com a realidade e contextos que os alunos experienciam, facilitando assim a compreensão de conceitos e aumentando o grau de atenção e recordabilidade dos mesmos. Neste seguimento, faz-se uma atualização de materiais, exemplos e estudos de caso: todos os anos se atualizam os materiais das unidades curriculares, de forma a ter a informação mais recente e relevante. Medidas Proativas: agindo no contexto do ensino ou em exames recorre-se às tutorias como meio privilegiado de apoio, sejam estas informais ou formais. No contexto normal de ensino, em todas as aulas presenciais o professor interage com os estudantes antes, durante e depois das aulas, por vezes por períodos até 30/40 minutos, ajudando a esclarecer

dúvidas sobre trabalhos, conceitos ou matéria, ou ainda sobre como ajustar os mesmos a desafios pessoais dos alunos. Neste último contexto, temas como aumentar as vendas na loja *online* do aluno, como ganhar mais seguidores no Instagram do aluno "*influencer*", ajudando-os com a estratégia, plano de ações e graus de investimento. No contexto da lecionação da UC, não só existem as tutorias formais, que são sumariadas, e onde se endereça as dificuldades dos alunos no contexto específico da UC, como também, e por comum acordo com os mesmos, temas relacionados que os apoiam de forma mais transversal, como por exemplo os cursos de negociação, de *pitching*, de apresentações em público, de PNL, ..., como também a resposta proativa às mensagens e questões colocadas pelos alunos, sob a forma de respostas escritas ou tutorias *ad-hoc* por telefone ou videochamada. No contexto de preparação de exames para alunos que não tenham concluído a UC, com tutorias focadas que reveem a matéria, incidem sobre exercícios e a sua resolução e endereçam as maiores dificuldades do(s) aluno(s) em causa. Dependendo do grau de aprendizagem prévia do aluno fazem-se entre 4 e 8 horas no total, não sendo sumariadas já que não fazem parte do programa formal da UC.

- As medidas de promoção do sucesso escolar são sempre tomadas de acordo com as dificuldades identificadas no momento e conforme o perfil dos alunos em dificuldade. Nas UC mais técnicas utilizam-se muitos estudos de caso, conteúdos multimédia e outras inovações pedagógicas para tornar o ensino mais próximo da realidade. Não obstante, face às dificuldades sentidas por alguns alunos, as medidas de promoção do sucesso escolar mais comumente aplicadas são: tutorias regulares; troca de mensagens em canais informais (Whatsapp, Messenger, telefone...), definição de um plano de 'recuperação' através de um conjunto de recomendações de pesquisas, leituras e análises a realizar; extensão de prazos de entrega, entre outros até sugeridos pelos próprios estudantes que permitam contribuir para uma melhor aprendizagem (UC: Introdução ao Turismo; Gestão de Empresas Turísticas; Animação Turística e Organização de Eventos; Gestão de Agências de Viagens e Operadores Turísticos; Empreendedorismo e Marketing no Turismo).

### **Ações desenvolvidas para atração de estudantes.**

- Lançamento da 1ª edição do "ISCE Tourism PAP Challenge", com a missão de valorizar o ensino profissional em Turismo em Portugal e incentivar o ingresso destes estudantes no ensino superior em geral e no ISCE em particular. Esta iniciativa visa também premiar os melhores projetos apresentados nas Provas de Aptidão Profissional (PAP) e contribuir para a sua aplicação prática junto do tecido empresarial. O Departamento de Turismo pretende, assim, continuar a colaborar em estreita parceria com as escolas que ministram cursos profissionais em turismo na região de Lisboa e Vale do Tejo, contribuindo para a valorização da formação do setor e dos futuros profissionais.
- 10/03/2023 – Reunião do Conselho Consultivo da 1ª edição do "ISCE Tourism PAP Challenge", composto por 17 diretores e coordenadores de cursos profissionais de diferentes escolas da Área Metropolitana de Lisboa, com o propósito de debater o melhor modelo de avaliação de PAP.
- Realização do "ISCE Tourism PAP Challenge", evento que consistiu no concurso de PAP, perante um júri constituído por: Prof. Doutor Nuno Abranja, Professor Coordenador do Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo, Dr. Bruno Santos, Chefe de Divisão de Projetos Educativos, Igualdade e Cidadania da Câmara Municipal de Odivelas, Dra. Elisabete Mendes, Diretora de Gestão Pedagógica e Inovação do Turismo de Portugal, I. P., Dra. Rita Harries,

Diretora de Expansão da Merytu, Dra. Isabel Vale e Menezes, Project Manager do Immerso Hotel, Dr. Vasco Granja, Responsável do Departamento de Qualidade da Orbitur - Intercâmbio de Turismo, SA e Dra. Rute Gil, Chief Communications Officer da Lisbon Digital School, convidados pela comissão organizadora do ISCE Tourism PAP Challenge powered by merytu, para a atribuição dos prémios “Melhor PAP”, “Best Pitch”, “Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, “Inovação e Criatividade” e “Digitalização” aos estudantes de cursos profissionais (nível IV), nos domínios do Turismo, Lazer, Hotelaria, Restauração, Eventos ou similar, no ano letivo de 2022/2023. Esta iniciativa recebeu 44 candidaturas e selecionou 8 finalistas. O evento reuniu mais de duas dezenas de escolas presentes (aproximadamente 200 alunos participantes).

- Estabelecimento de protocolos com instituições de ensino secundário e profissionais com formações em turismo, para a promoção da notoriedade do Departamento de Turismo do ISCE, estratégias conjuntas de inovação pedagógica, projetos conjuntos e atribuições de equivalências entre formações com: Escola Secundária de Camarate, Escola Secundária de Gago Coutinho, Agrupamento de Escolas Cidadela, Agrupamento de Escolas das Laranjeiras, Agrupamento de Escolas Francisco Simões, Agrupamento de Escolas José Afonso, Agrupamento de Escolas Pedro Alexandrino, CEFAD, EPHTL (Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa), Escola Secundária D. Pedro V e IEDP [Instituto de educação e Desenvolvimento Profissional].
- *Roadshow* com apresentações dos cursos do Departamento de Turismo em escolas da Região de Lisboa: Escola Secundária D. Pedro V – Sete Rios, Lisboa; Escola Secundária de Caneças – Caneças; Escola Secundária da Ramada – Odivelas; Escola Secundária da Pontinha – Odivelas; Escola Secundária de Odivelas – Odivelas; Escola Secundária Dr. António C. de Figueiredo – Loures; Escola Secundária José Afonso – Loures; Escola Secundária Pedro Alexandrino – Póvoa de Stº. Adrião; Escola Secundária José Saramago – Mafra, com o objetivo de fornecer informações para atrair e reter potenciais alunos.

### **Outras atividades**

- Viagem educacional e de aventura interturmas ao campo Milaventuras, em Montargil. Dezembro de 2022.
- Visitas de estudo:
- Visita de estudo guiada ao Hotel Altis Avenida e ao Hotel Mundial, 19/01/2023, com a Prof. Vera Pereira e a Prof. Ana Melo Antunes.
- Visita de estudo guiada ao Hotel Palácio da Anunciada, 30/11/2022, com a Prof. Vera Pereira e a Prof. Ana Melo Antunes.
- Visita de estudo guiada ao Hotel Olissippo Oriente, 07/11/2022, com a Prof. Vera Pereira.
- Visita de estudo guiada aos bombeiros de Campo de Ourique, com a Prof. Ana Melo Antunes, no dia 20/01/2023.
- Visitas de estudo ao Museu Calouste Gulbenkian, nos dias 29 e 31 de outubro, das 13:30 às 17h30 e das 9:30 às 12:30, respetivamente. Inserida no âmbito da UC de Técnicas de Informação e Itinerários Turísticos, a visita tem como objetivo aplicar, em contexto real, a formação adquirida nas aulas teóricas relativa às técnicas de informação e condução de visitas guiadas. Terá também um pequeno momento de avaliação. Destina-se aos alunos de 3ºano da licenciatura em Gestão Turística (turma diurna e noturna).
- Visita de estudo guiada à Bolsa de Turismo de Lisboa, 28/02/2023 – 03/03/2023. Lisboa.

- Visita de estudo guiada à Bolsa de Empregabilidade da Fórum Turismo. 28/02/2023 – 03/03/2023. Lisboa.
- Participação do Departamento de Turismo no XIX Congresso Nacional da ADHP – Associação de Diretores de Hotéis de Portugal, no NAU Salgados Palace, em Albufeira. 31/03/2022 – 02/04/2022.

## CONCLUSÕES

Concluimos o relatório com uma análise SWOT tendo por base os resultados obtidos nos questionários, os relatórios e reuniões mantidas com a Direção de Departamento, Coordenação do Curso, Associação de Estudantes e Órgãos Institucionais.

### Pontos Fortes

- Envolvimento completo da área “científica” do turismo com o projeto educativo do ISCE.
- Edição do *Tourism and Hospitality International Journal*.
- Espaço académico, funcionários e ambiente acolhedor.
- Relação de proximidade entre a coordenação do curso, os professores e os estudantes, com canais de comunicação formais e informais fluentes.
- Número elevado de parcerias institucionais e empresariais, nacionais e internacionais, que fomentam o crescimento de projetos conjuntos de investigação científica, de desenvolvimento tecnológico e de produção artística.
- Iniciativas de cooperação com a comunidade externa e redes e parcerias locais, regionais e nacionais.
- Interesse e motivação dos alunos que se traduz numa assiduidade quase a 100% e no êxito escolar das UC.
- Diversidade de conteúdos complementares que permitem aos estudantes tomar conhecimento e contacto com as responsabilidades, conhecimentos e competências enquanto futuros gestores.
- Integração, a partir do 1º ano e para sempre, na Bolsa de Estágio e Emprego do Departamento de Turismo.
- Ações de formação contínua frequentes direcionadas aos professores e estudantes
- Organização regular de atividades paralelas (palestras de profissionais, visitas de estudo frequentes, eventos organizados e geridos por alunos).
- Mobilidade de Estudos (5 a 10 meses) numa universidade europeia, ou mobilidade de Estágio (2 a 5 meses) numa entidade internacional, financiada pelo programa Erasmus+ (opcional).
- Criação do Prémio MELHOR ALUNO DE GESTÃO TURÍSTICA ‘MONTE SANTO RESORT’, com o apoio da prestigiada unidade hoteleira Monte Santo Resort, no Carvoeiro, Algarve, que vai premiar o melhor aluno do curso de licenciatura em Gestão Turística do ISCE, com um vale de duas noites para duas pessoas a usufruir neste resort.

### Pontos Fracos

- Instalações (estamos em fase de mudança para o Mosteiro de Odivelas).
- Fraca cultura geral por parte de diversos alunos (tema fundamental para um curso de Turismo).
- Projetos empreendedores (encubação ou *spin-off*) de estudantes e/ou docentes reduzido.
- Transportes públicos do e para o ISCE insuficientes.

### Oportunidades

- O turismo é um setor em expansão mundial, em que cresce todos os dias, permitindo almejar e projetar carreiras profissionais sólidas, aproveitando o crescimento que se verifica no setor.
- A integração recente na Rede Europeia EURODHIP e no desenvolvimento das parcerias com os membros associados.

- A mudança para um novo edifício, mais central de uma urbe e perto de transportes públicos rápidos (metro) permitirá um maior investimento em aulas no exterior.
- A mudança de instalações vai permitir a melhoria da qualidade de laboratórios de experimentação (ex.: nas vertentes hotelaria e restauração).
- Criação de uma unidade de apoio ao empreendedorismo (própria ou em parceria) abrangendo várias atividades turísticas, onde os alunos interessados possam praticar os ensinamentos adquiridos do curso e refletir-se em criações próprias.
- Diversificar ainda mais as ofertas de formação com cursos de especialização/ aprofundamento de curta duração.

#### **Constrangimentos**

- Disponibilidade reduzida dos estudantes trabalhadores.
- Falta de motivação para temáticas extracurriculares por parte da maioria dos alunos.
- Concorrência de outras instituições de ensino superiores localizadas na cidade de Lisboa.
- Falta de 'literacia' tecnológica de alguns alunos no que concerne a plataformas de ensino online, que permitam tornar as tutorias a distância mais interativas.

#### **Sugestões de Melhoria**

- Aumentar o envolvimento em processos avaliativos.
- Aplicar as propostas de melhoria do plano curricular do CE.
- Desenvolver novas parcerias internacionais com os membros associados após a entrada na Rede Europeia EURODHIP.
- Incremento do nº de projetos europeus financiados (KA2) ao abrigo do Erasmus+ e envolvimento dos professores e estudantes.
- Incrementar o nº de mobilidades internacionais de staff e alunos.
- Aumentar o nº de trabalhos de avaliação em articulação com o tecido empresarial .
- Incrementar o nº de projetos empreendedores (encubação ou spin-off) de estudantes.

## Ficha Técnica

**PEDAGO**

Gabinete de Avaliação e Promoção da  Qualidade

**Direção:** Maria Rumilda Pessoa

Rua Bento de Jesus Caraça, 12260-379 Ramada

Tel 21 9347135

[www.isce.pt](http://www.isce.pt)