



**Instituto Politécnico Viana do Castelo**  
**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
**Gestão Hoteleira**  
**CTeSP**

---

## **RELATÓRIO ANUAL DE CURSO - RESUMO**

2020/21

---

**Coordenador: Maria Flora Pinto Seixeira**

Nota: Para consultar o Relatório Anual de Curso completo, aceda a [ON.IPVC](#) com as suas credenciais de acesso.

## Índice

1. Comissão de Curso .....	3
2. Parcerias .....	4
3. Estudantes e ambiente de ensino e aprendizagem .....	5
4. Ambientes de Ensino/Aprendizagem .....	7
5. Resultados .....	8
6. Conclusão .....	12

## 1. Comissão de Curso

- Coordenador: Maria Flora Pinto Seixeira
  
- Docentes: Maria José Peixoto Azevedo Silva Brito  
Teresa Cristina Fernandes Ferreira Madureira
  
- Estudantes: Dalila Guimarães Alves Gonçalves  
Sandra Maria Ribeiro Mesquita

Cofinanciado por:



## 2. Parcerias

### 2.1. Parcerias internacionais

Designação	Coordenação	Entidades Parceiras	Início/Fim	Entidades Financiadoras
------------	-------------	---------------------	------------	-------------------------

### 2.2. Parcerias nacionais

Designação	Coordenação	Entidades Parceiras	Início/Fim	Entidades financiadoras (se aplicável)
Protocolos estabelecidos com várias unidades hoteleiras da região do Alto Minho, tendo em vista assegurar estágios curriculares em contexto de trabalho.	Flora Seixeira	Hotel Suave Mar, Hotel Meira, Hotel Casa Melo Alvim, Hotel Laranjeira, Hotel Fábrica de Chocolate, Hotel do Minho, Lara Hotel, Design & Wine Hotel, Hotel Rali, Hotel Feel Viana, Hotel Porta do Sol, Hotel Jardim, Axis Viana Business & SPA Hotel e Axis Ofir Beach Resort Hotel, Tempus Hotel, Hotel Mélia Braga, Hotel Bagoeira, Santa Luzia Aparthotel, Hotel Convento dos Capuchos, Axis Ponte de Lima, Axis Porto, ArcMyHotel em Ponte de Lima e Hotel do Parque, Casa Victória, Mercure Braga Centro, Hotel Moderna do Gerês e Apúlia Praia Hotel.	Fevereiro 2017/...	

### 2.3. Colaborações intrainstitucionais com outros ciclos de estudos

No presente ano letivo, decorrente da criação do Núcleo de Estudantes de Turismo, as atividades nesta área foram sempre em colaboração com outros ciclos de estudos, nomeadamente com a licenciatura e mestrado em turismo.

### 3. Estudantes e ambiente de ensino e aprendizagem

#### 3.1. Caracterização dos estudantes

##### 3.1.1. Caracterização dos estudantes por género, idade, região de origem

Caracterização dos Estudantes	17/18	18/19	19/20	20/21
<b>Género</b>	%	%	%	%
Feminino	66.67	63.46	69.64	66.18
Masculino	33.33	36.54	30.36	33.82
<b>Idade</b>	%	%	%	%
<20 anos	54.17	53.85	53.57	54.41
20-23 anos	43.75	36.54	41.07	36.76
24-27 anos	2.08	5.77	3.57	5.88
>27 anos	0	3.85	1.79	2.94
<b>Distrito</b>	%	%	%	%
Aveiro	4.17	3.85	0	0
Beja	0	0	0	0
Braga	22.92	25	30.36	26.47
Bragança	0	0	0	0
Castelo Branco	0	0	0	0
Coimbra	0	0	0	0
Évora	0	0	0	0
Faro	0	0	0	0
Guarda	0	0	0	0
Ilha da Graciosa	0	0	0	0
Ilha da Madeira	0	0	0	0
Ilha de Porto Santo	0	0	0	0
Ilha de São Jorge	0	0	0	0
Ilha de São Miguel	0	0	0	0
Ilha do Faial	0	0	0	0
Ilha do Pico	0	0	0	0
Ilha Terceira	0	0	0	0
Leiria	0	0	0	0
Lisboa	0	0	0	0
Portalegre	0	0	0	0
Porto	2.08	0	1.79	4.41
Santarem	0	0	0	0
Setubal	0	0	0	0
Viana do Castelo	70.83	71.15	66.07	63.24
Vila Real	0	0	0	1.47
Viseu	0	0	0	0

As características dos estudantes no ano letivo 2020/2021 seguem a tendência dos anos anteriores em todos os parâmetros analisados. A maioria dos estudantes é do género feminino (dois terços), tem menos de 20 anos (54%) e é do distrito de Viana do Castelo (63%).

### 3.1.2. Número de estudantes por ano curricular

Ano Curricular	17/18	18/19	19/20	20/21
1º	25	32	39	35
2º	23	20	17	33
<b>TOTAL</b>	48	52	56	68

O número total de alunos matriculados no CTESP de Gestão Hoteleira tem evoluído de forma contínua e sustentada, apresentando um aumento de 42% face ao primeiro ano em que abriu (17/18).

Relativamente ao ano passado (19/20), verifica-se um aumento de 21%, estando 68 alunos matriculados. Este acréscimo deve-se ao número de alunos matriculados no 2º ano do curso, praticamente o dobro do verificado ano anterior. Este facto demonstra que a maioria dos alunos que no ano passado frequentou o 1º ano do curso prosseguiu estudos e está em 20/21 matriculado no 2º ano.

### 3.1.3. Procura do ciclo de estudos

	17/18	18/19	19/20	20/21
N.º VAGAS	30.00	30.00	30.00	32.00
N.º Matriculados(1ºano 1ªvez)	25.00	29.00	34.00	39.00
% OCUPAÇÃO	%	%	%	%
MATRICULADOS(1ºano / 1ªvez)/vagas	83.33	96.67	113.33	121.88

Matricularam-se 39 alunos no 1º ano, pela 1ª vez, preenchendo a totalidade das 32 vagas disponíveis (7 inscrições resultantes de abandono escolar). A Taxa de ocupação foi assim de 122%.

A procura pelo curso tem evoluído de forma contínua e tem-se consolidado com sucesso o preenchimento da totalidade das vagas disponíveis.

## 4 Ambientes de Ensino/Aprendizagem

### 4.1. Resultados de inquéritos de satisfação dos estudantes - processo ensino/aprendizagem

IASQE	Sem.	17/18	18/19	19/20	20/21
% de Participação	S1	34.69	32.00	16.36	60.71
	S2	14.89	36.96	2.17	3.33

IASQE	Sem.	18/19	19/20	20/21
Índice Médio Satisfação - Curso		95.59	100.00	100.00
Índice Médio Satisfação - Docentes	S1	98.32	98.18	95.94
	S2	99.44	97.62	100.00
Índice Médio Satisfação - UCs	S1	96.58	97.11	96.74
	S2	99.62	100.00	100.00

No 1º semestre de 2020/21, a taxa global de participação dos estudantes nos inquéritos de satisfação foi a mais elevada de sempre, decorrente do preenchimento dos inquéritos em sala de aula em grande parte das UC. Contrariamente, no 2º semestre, e à semelhança do verificado no ano letivo anterior, a participação foi residual, devido ao afastamento inerente ao período de confinamento e de ensino à distância.

Quanto à satisfação com o Curso e com os Docentes, verificou-se por parte dos estudantes um grau muito elevado de satisfação no 1º semestre; o 2º semestre não será alvo de análise, uma vez que resulta de um número muito reduzido de resposta efetiva.

No que se refere à satisfação com as Unidades Curriculares, as três UC com o valor mais alto de satisfação foram, por ordem decrescente, Animação Turística, Gestão Hoteleira e Segurança e Saúde no Trabalho. A leitura dos respetivos RUC permite constatar o elevado cariz prático associado à área da Hotelaria, como por exemplo a análise de casos práticos e a aplicação de software utilizado na gestão de unidades hoteleiras. Em contrapartida, as três UC com o valor mais baixo de satisfação foram Marketing e Promoção Turística, Introdução à Gestão de Empresas e Inglês I. Mais uma vez com base na leitura dos respetivos RUC, observaram-se grandes dificuldades de aprendizagem. A falta de bases, especialmente nas áreas da Matemática e do Inglês, conduziram à desmotivação por parte dos alunos e conseqüente falta de pontualidade e assiduidade. O uso de máscara, no caso particular do Inglês, dificultou grandemente a prática da oralidade.

De forma a aumentar a participação no IASQE, procurar-se-á incentivar ao preenchimento dos inquéritos em sala de aula. Para além disso, sendo que a menor satisfação se prende com UC do 1º semestre do 1º ano, um maior acompanhamento dos alunos por parte da Comissão e Coordenação de Curso, juntamente com os docentes, poderá ajudar na adaptação ao ensino superior e à integração na turma.

## 5. Resultados

### 5.1. Resultados Académicos

#### 5.1.1. Eficiência formativa

##### Diplomados

	2018	2019	2020	2021
N.º diplomados	14	15	9	16
N.º diplomados em N anos	14	12	8	10
N.º diplomados em N +1 anos	0	3	1	6
N.º diplomados N+2 anos	0	0	0	0
N.º diplomados em mais de N+2 anos	0	0	0	0

Nota: Dados do RAIDES

##### Nota média final de curso

	17/18	18/19	19/20	20/21
Nota média final	13.00	14.00	15.00	13.00

No ano 20/21 37,5% dos alunos necessitou de um ano suplementar para terminar o curso. Este facto pode estar relacionado com a pandemia COVID e a consequente necessidade de adaptar as metodologias de ensino e sistemas de avaliação. A nota média final baixou relativamente ao ano anterior, mas mantém-se enquadrada nas médias dos restantes anos.

#### 5.1.2. Sucesso Escolar - taxa de aprovação

Ano	Grupo Disciplinar	UC	Inscritos	Classificação Média	Classificação Máxima	Classificação Mínima	Aprovados	Aprovados/Inscritos	Aprovados/Avaliados
1	EFC	Contabilidade Geral	26.00	13.38	18.00	10.00	8.00	30.77	100.00
1	EFC	Economia	36.00	9.93	15.00	4.00	21.00	58.33	75.00
1	OLM	Eventos e Hotelaria	26.00	10.00	17.00	0.00	12.00	46.15	75.00
1	OLM	Gestão de Alimentos e Bebidas	28.00	9.72	17.00	0.00	13.00	46.43	72.22
1	OLM	Gestão Hoteleira I	30.00	11.21	15.00	0.00	21.00	70.00	87.50
1	ADH	Inglês I	37.00	6.54	16.00	0.00	17.00	45.95	45.95
1	ADH	Inglês II	28.00	7.05	17.00	0.00	10.00	35.71	50.00
1	OLM	Introdução à Gestão de Empresas	36.00	10.06	17.00	0.00	11.00	30.56	61.11
1	ADH	Língua Estrangeira I	29.00	14.05	19.00	7.00	19.00	65.52	86.36
1	ADH	Língua Estrangeira II	26.00	13.29	19.00	1.00	15.00	57.69	88.24
1	OLM	Marketing para a Hotelaria e Restauração	30.00	11.14	17.00	7.00	19.00	63.33	86.36
1	OLM	Operações Hoteleiras	26.00	3.50	15.00	0.00	6.00	23.08	23.08

1	ADH	Português	27.00	14.63	17.00	13.00	19.00	70.37	100.00
1	CDTL	Princípios de Turismo	26.00	8.36	15.00	3.00	4.00	15.38	28.57
2	CDTL	Animação Turística	20.00	13.60	19.00	0.00	19.00	95.00	95.00
2	OLM	Estágio	25.00	14.48	19.00	10.00	21.00	84.00	100.00
2	EFC	Gestão Financeira	26.00	11.96	17.00	6.00	19.00	73.08	82.61
2	OLM	Gestão Hoteleira II	23.00	11.57	16.00	3.00	20.00	86.96	95.24
2	OLM	Inovação e Empreendedorismo	25.00	11.95	16.00	6.00	19.00	76.00	90.48
2	CDTL	Marketing e Promoção Turística	21.00	11.76	16.00	8.00	18.00	85.71	85.71
2	OLM	Segurança e Saúde no Trabalho	21.00	13.21	16.00	10.00	19.00	90.48	100.00

Tipo de creditação	Nº de Pedidos (UCs)	Nº de ECTS de origem	Nº de ECTS creditados
--------------------	---------------------	----------------------	-----------------------

A taxa média de aprovação às várias unidades curriculares é de 77,5% no que diz respeito ao indicador aprovados/avaliados, e de 59,5% no rácio aprovados/inscritos.

Estes indicadores são reveladores de um bom índice de aproveitamento, sendo de referir que ambos os indicadores são superiores nas UC do 2º ano. Efetivamente, no que diz respeito aos aprovados/avaliados, a média é de 92,7% para as UC do 2º ano e 70%, enquanto nos aprovados/inscritos, temos 84,5% para as UC do 2º ano e 47,1% para as UC do 1º ano.

Existem 6 UC com taxas de aprovação inferiores a 75%: operações hoteleiras (23%), princípios de turismo (29%), inglês I (46%), inglês II (50%), introdução à gestão de empresas (61%) e gestão de alimentos e bebidas (75%).

Operações hoteleiras apresenta uma média de 3,5 valores, sendo a nota máxima 15 valores. A docente da UC refere que os alunos precisam de ser mais motivados para frequentarem as aulas e estudarem adequadamente.

Princípios de turismo tem uma média de 8,4 valores, com a nota máxima de 15 valores. A docente refere no RUC da UC que a turma era genericamente desinteressada e que vários alunos deixaram de frequentar as aulas quando estas retomaram presencialmente.

Relativamente a inglês I, a média de classificações da UC é de 6,5 valores, sendo a nota máxima 16 valores. A docente refere no RUC da UC a dificuldade acrescida no ensino da língua provocada pela utilização obrigatória de máscara na sala de aula.

A UC de inglês II tem uma média de 7 val., com 17 val. de nota máxima e 0 val. de nota mínima. A docente refere que houve um número significativo de alunos que desistiram da avaliação contínua, o que dificultou a sua aprovação à UC.

Introdução à gestão de empresas tem uma média de classificações de 10 val, com nota máxima de 17 val. e mínima de 0 val. Analisado o RUC da UC, a docente refere que cerca de 30% dos alunos reprovou por faltas e alguns manifestam algumas dificuldades na adaptação ao ensino superior. Acrescenta que os alunos demonstram algumas lacunas em conceitos estruturantes e transversais, que depois se refletem na dificuldade de aprendizagem de novos conceitos, nomeadamente dificuldades ao nível da matemática. Refere ainda que o facto de ser uma UC do 1º semestre do 1º ano do CTESP, onde os alunos ainda se estão a adaptar a uma nova realidade de ensino e à integração na turma, pode enquadrar alguns comportamentos mais irresponsáveis de alguns alunos.

Referir ainda que, não obstante a UC de contabilidade geral ter um rácio de aprovados/avaliados=100%, apenas 8 alunos (de 26 inscritos) se submeteram à avaliação (31%).

A unidade curricular com média mais elevada é português (15 val.).

### 5.1.3. Abandono Escolar

Ano Curricular	17/18	18/19	19/20	20/21
1º	7	10	11	8
2º	3	4	2	9
<b>TOTAL</b>	10	14	13	17

No ano letivo 2020-2021 abandonaram o curso 17 alunos, sendo 8 do 1º ano e 9 do 2ºano. Esta situação foi devidamente sinalizada e o coordenador de curso tomou conhecimento. No entanto, o Observatório do IPVC não disponibilizou em tempo útil, as causas exatas do abandono.

O abandono escolar é um problema identificado como estruturante para o sucesso do curso, tendo sido analisado pela

Comissão de Curso. Foram analisados os dados e a informação disponível, tendo sido identificada a necessidade de uma intervenção precoce junto dos alunos. Neste sentido, a Comissão de Curso elencou um conjunto de medidas operacionais, que comunicou aos restantes docentes do curso na reunião de abertura do ano letivo.

O elevado número de alunos que desistiu do curso pode ser contextualizado pela situação pandémica que decorreu neste ano letivo. Verificou-se um anormal abandono no 2º ano do curso, situação que não ocorreu nos anos anteriores.

#### 5.1.4. Empregabilidade

Curso	Jun. 2019	Jun. 2020
% de Empregabilidade do Curso (Dados <a href="#">Infocursos</a> )	Sem dados	Sem dados
% de Empregabilidade nacional na área de formação (Dados <a href="#">Infocursos</a> )	Sem dados	Sem dados
% de Empregabilidade nacional ES (Dados <a href="#">Infocursos</a> )	Sem dados	Sem dados
% empregabilidade (obtido por inquérito interno (se aplicável))	Baixa taxa de resposta	Sem dados
Tempo para obtenção de 1º emprego (obtido por inquérito interno (se aplicável))	Baixa taxa de resposta	Sem dados
% diplomados que trabalha na área de formação (obtido por inquérito interno (se aplicável))	Baixa taxa de resposta	Sem dados

Sem dados.

#### 5.2. Resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas

Centros de investigação em que docentes do curso estão integrados

Centro de Investigação	Código CI	Classificação FCT	IES gestora	Docente Membro Integrado
O REMIT - Research on Economics, Management and Information Technologies		Bom	Universidade Portucalense	Maria Flora Pinto Seixeira
Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa		Muito Bom	Universidade Nova de Lisboa	Maria José Peixoto Azevedo Silva Brito
CISAS -Center for Research and Development in Agrifood Systems and Sustainability		Sem avaliação	Instituto Politécnico de Viana do Castelo	Teresa C. Fernandes Ferreira Madureira

Projetos de investigação associados ao curso

Designação	Coordenação	Entidades parceiras (se aplicável)	Início/Fim	Entidades financiadoras (se aplicável)

Publicações associadas ao curso

Tipo de Publicação	Referência (modelo APA)

#### 5.3. Internacionalização

	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21
<b>Nº</b> alunos estrangeiros ( <i>não</i> inclui alunos Erasmus In)					
% alunos estrangeiros ( <i>não</i> inclui alunos					

Erasmus In)					
<b>Nº</b> alunos Internacionais ( <i>não</i> inclui alunos Erasmus In)					
<b>Nº</b> alunos em programas internacionais de mobilidade ( <i>in</i> )					
% alunos em programas internacionais de mobilidade ( <i>in</i> )					
<b>Nº</b> alunos em programas internacionais de mobilidade ( <i>out</i> ) (Erasmus e outros programas)					
% alunos em programas internacionais de mobilidade ( <i>out</i> ) (Erasmus e outros programas)					
<b>Nº</b> docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade ( <i>in</i> )					
% docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade ( <i>in</i> )					
<b>Nº</b> docentes do ciclo de estudos em mobilidade ( <i>out</i> ) (Erasmus e outros programas)					
<b>Nº</b> pessoal não docente associado à Escola/Curso em mobilidade ( <i>out</i> ) (Erasmus e outros programas)					

Não houve qualquer tipo de internacionalização.

## 6. Conclusão

O curso de Técnico Superior Profissional de Gestão Hoteleira é um ciclo de estudos que pretende dar resposta à forte procura de profissionais que integram simultaneamente conhecimentos nas áreas de hotelaria, restauração, animação turística, organização de eventos e gestão comercial em hotelaria. Os objetivos gerais da CE foram cumpridos em 2020/21, apesar dos contratempos causados pela covid 19 que impediu alguns alunos de fazerem a formação em contexto de trabalho nos hotéis. Mesmo assim, os alunos adquiriram competências que irão permitir uma elevada autonomia e iniciativa no mercado de trabalho. Atualmente o plano curricular apresenta-se relativamente coerente com os objetivos do ciclo de estudos e com o plano submetido à DGES, de modo a garantir o cumprimento da formação deste ciclo de estudos. A avaliação da qualidade de ensino por parte dos estudantes foi muito positiva mas pouco participada, motivo pelo qual não se faz uma análise de pormenor. A coordenação deverá incentivar mais os alunos a participar no IASQE. Os estudantes avaliaram sempre positivamente o curso, docentes, a instituição e serviços de apoio. A taxa média de aprovação às várias unidades curriculares foi 77,5%. Este indicador é revelador, de um modo geral, de um bom índice de aproveitamento, sendo de referir que as percentagens são ligeiramente superiores nas UC do 2º ano.

Há 6 unidades curriculares com taxa de aprovação inferior a 75%. Os docentes referem nos RUC que há um desinteresse generalizado que se manifesta na reprovação por faltas e, mesmo, no não aproveitamento da avaliação contínua. É também referido que os alunos chegam ao curso com falta de bases nas línguas, matemática e mesmo no português, assim como apresentam dificuldades em adaptar-se ao ensino superior. A não existência de atividades fora da sala de aula, como visitas de estudo, estágios, convívio entre alunos do curso e entre cursos, etc. são também um motivo apontado para a desmotivação e abandono escolar.

Normalmente, a avaliação que as instituições de acolhimento nos estágios fazem dos alunos, do curso e do IPVC é muito positiva; no entanto, para o ano em análise não há conhecimento dessa avaliação, talvez porque as instituições estiveram ocupadas devido à pandemia.

No que respeita aos recursos materiais e humanos, o curso já tem os equipamentos necessários às aulas práticas mas não nem docentes especialistas nas áreas fundamentais, pelo que se propôs a deslocação dos alunos ao Hotel Melo Alvim, com o qual a Escola tem protocolo, para realizar a vertente prática em contexto Hotel-Escola. Esta tem sido uma solução muito enriquecedora, em anos anteriores, mas o facto de ser facultativa leva muitos alunos a não o fazer e, este ano em particular, eram tão poucos os alunos dispostos a isso que se desistiu da ideia. Será uma atividade a voltar a ponderar pois pode evitar desistências do curso além de aumentar as competências dos estudantes.

Quanto ao abandono escolar, ele foi elevado neste ano, mas não há dados para analisarmos os motivos e, assim, podermos atuar precocemente. Espera-se que, no futuro, isso venha a ser possível.