

SANDRA ISABEL DOS SANTOS DOMINGOS

**TEDQUAL NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL
UMA APLICAÇÃO ÀS ESCOLAS PROFISSIONAIS NO
TURISMO**

Orientador: Professor Doutor Álvaro Dias

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Lisboa

2018

SANDRA ISABEL DOS SANTOS DOMINGOS

**TEDQUAL NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL
UMA APLICAÇÃO ÀS ESCOLAS PROFISSIONAIS
NO TURISMO**

Tese defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 01/03/2019, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação n.º:11/2019, de 18 de janeiro, com a seguinte composição:

Presidente: Profª. Doutora Mafalda Luísa Serra Patuleia

Arguente: Prof. Doutor Nuno Miguel Castanheira Almeida (IPL)

Orientador: Professor Doutor Álvaro de Borba Cruz Lopes Dias

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Lisboa

2018

RESUMO

O Turismo tornou-se numa das atividades mais competitivas a nível mundial o que desafia a qualidade dos recursos humanos. Assim, a competitividade exige profissionais com uma bagagem de competências, nomeadamente no que se refere ao “saber-fazer”, “saber-ser” e “saber-estar”.

Assim, o presente estudo tem como objetivo perceber as implicações de um modelo de referência como o TEDQUAL na perceção da qualidade ao nível da formação profissional. Desta forma, esta pesquisa pretende verificar a influência que as variáveis independentes: expectativas e satisfação dos educandos, satisfação dos educadores, perceções dos empregadores e as expectativas que os empregados têm na variável dependente perceções da qualidade. Torna-se importante definir os conceitos de satisfação, expectativas e perceções e enfatizar a sua importância nas perceções da qualidade do curso técnico de turismo nas escolas profissionais.

Constatou-se que um maior grau de recomendação dos empregadores e empregados influencia positivamente as perceções da qualidade do curso, assim como a satisfação dos educadores. Também se concluiu que existe correlação entre as variáveis expectativas e satisfação dos alunos no que respeita às perceções da qualidade.

Podemos concluir que os alunos que frequentam ou frequentaram o curso técnico de turismo ficaram satisfeitos com o processo de ensino-aprendizagem, tendo este correspondido às suas expectativas e que existe uma forte relação entre a formação e o mercado de trabalho, representado pelas empresas do setor turístico.

Palavras-chave: TEDQUAL; Turismo; Educação; Escola profissional

ABSTRACT

Tourism has become one of the most competitive activities in the world which challenges the quality of human resources. Thus, competitiveness requires professionals with a range of skills, in particular as regards "know-how" and "knowledge".

Thus, the present study aims to understand the implications of a reference model such as TEDQUAL in the perception of quality in professional training. In this way, this research intends to verify the influence that the independent variables: expectations and satisfaction of the students, the satisfaction of the educators, the perceptions of the employers and the expectations that employees have in the dependent variable perceptions of quality. It is important to define the concepts of satisfaction, expectations and perceptions and to emphasize their importance in the perceptions of the quality of the technical course of tourism in vocational/professional schools.

It was found that a higher degree of recommendation from employers and employees positively influences the perceptions of course quality, as well as educators' satisfaction. It was also concluded that there is correlation between the variables expectations and students' satisfaction with regard to quality perceptions.

We can conclude that the students who attended or attended the technical course of tourism were satisfied with the teaching-learning process, which corresponded to their expectations and that there is a strong relationship between training and the labour market, represented by companies in the tourism sector.

Keywords: TEDQUAL; Tourism; Education; Vocational/Professional school

AGRADECIMENTOS

Começo por agradecer a todos os que me incentivaram, ajudaram e colaboraram na realização deste estudo, destacando os alunos do 2º e 3º anos do Curso Profissional Técnico de Turismo pelo contributo que deram, através do preenchimento dos questionários. Não posso deixar de agradecer, também aos ex-alunos que se mostraram perentoriamente disponíveis para colaborarem neste trabalho, assim como à diretora e amiga da escola onde se incidiu o estudo.

Um agradecimento muito especial ao meu orientador Professor Doutor Álvaro Dias, pela motivação, persistência e empenho para que este projeto fosse concretizado.

Por fim, um agradecimento muito sentido à minha família, em especial aos meus pais, pois sem eles não teria sido possível a concretização desta dissertação de mestrado, ao meu marido pela paciência e dedicação nos momentos mais difíceis e à minha filha por ter sido a minha fonte de inspiração.

A todos um Muito Obrigada!

ABREVIATURAS

OMT – Organização Mundial do Turismo

TEDQUAL - Tourism Education Quality

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

CNAEF - Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação

EPGE – Escola Profissional Gustave Eiffel

ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

PT – Projeto Tecnológico

PAP – Prova de Aptidão Profissional

ÍNDICE

RESUMO	3
ABSTRACT	4
AGRADECIMENTOS	5
ABREVIATURAS	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
ÍNDICE DE TABELAS	12
1.Introdução	13
1.1.Temática	13
1.2.Descrição do problema	14
1.3.Objetivos.....	16
1.3.1Objetivo geral	16
1.3.2.Objetivos específicos	16
1.4.Estrutura da dissertação	17
2.Revisão da literatura e modelo teórico	18
2.1.Conceitos essenciais	18
2.1.1.Perceção	18
2.1.2.Satisfação – perspetiva do educador	19
2.1.3.Satisfação – perspetiva do educando	20
2.1.4.Expectativas	21
2.2.Estado da arte	22
2.3.Enquadramento teórico.....	24
2.3.1.As motivações e expectativas dos alunos do ensino profissional.....	24
2.3.2.O docente do ensino profissional.....	26
2.3.3.Competências necessárias e exigidas pelos empregadores.....	28
2.3.4.Modelo conceptual.....	30
3.Métodos	31
3.1.Procedimentos e desenho da investigação.....	31
3.2.Amostra, população e participantes.....	33

3.3.Medidas e instrumentos de recolha de dados e variáveis	34
3.4.Procedimentos de análise de dados	35
4.Análise dos dados obtidos e discussão	37
4.1.Estudo qualitativo.....	37
4.1.1.Caracterização da amostra	37
4.1.2.Análise aos resultados dos empregados.....	37
4.1.3.Análise aos resultados dos empregadores.....	40
4.1.4.Análise aos resultados dos educadores	45
4.2.Estudo quantitativo.....	50
4.2.1.Caracterização da amostra	50
4.2.2.Estatística descritiva e correlações	51
4.2.2.1.Fiabilidade das escalas – Alfa de Cronbach.....	51
4.2.2.2.Estatística descritiva	56
4.2.2.3.Correlações.....	80
4.2.3.Teste de hipóteses	81
5.Conclusões	85
5.1.Discussão e implicações para a teoria	85
5.2.Implicações para a gestão	87
5.3.Limitações e futuras investigações	88
BIBLIOGRAFIA	89
ANEXOS	i
Guião de entrevista a educadores	ii
Guião de entrevista a empregados (ex-alunos).....	iii
Guião de entrevista a empregadores	iv
Inquéritos aos alunos	v

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo conceptual da construção de expectativas profissionais.....	25
Figura 2 – Modelo conceptual	30
Figura 3 – Stakeholders envolvidos no desenvolvimento e oferta da educação turística	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Género dos inquiridos	50
Gráfico 2 - Ano curricular em que os inquiridos se encontram matriculados	51
Gráfico 3 – Idade dos inquiridos	51
Gráfico 4 - Histograma sobre dimensão encontrar emprego na área quando o curso terminar	57
Gráfico 5 - Histograma sobre a dimensão preparação técnica que o curso dá	58
Gráfico 6 - Histograma sobre a dimensão qualidade geral do curso	59
Gráfico 7 - Histograma sobre a dimensão ensino prático que permita contacto direto com empresas e profissionais da área	60
Gráfico 8 - Histograma sobre a dimensão locais de estágio adequados ao perfil do aluno	61
Gráfico 9 - Histograma sobre a dimensão programa curricular do curso	62
Gráfico 10 - Histograma sobre a dimensão conhecimento científico dos professores	63
Gráfico 11 - Histograma sobre a dimensão os professores aplicam as suas investigações e a sua experiência no setor do turismo aos educandos	65
Gráfico 12 - Histograma sobre a dimensão conhecimento pedagógico dos professores	66
Gráfico 13 - Histograma sobre a dimensão os equipamentos e instalações técnicas estão disponíveis para desenvolver o processo ensino-aprendizagem	67
Gráfico 14 - Histograma sobre a dimensão as disciplinas técnicas e as atividades curriculares permitem o contato direto com o setor e profissionais da área	68
Gráfico 15 - Histograma sobre a dimensão o elenco modular segue uma ordem lógica e contínua	69
Gráfico 16 - Histograma sobre a dimensão o curso desafia os alunos a demonstrar o domínio de habilidades e / ou competências em diferentes realidades	71
Gráfico 17 - Histograma sobre a dimensão o curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos	72

Gráfico 18 - O professor demonstrou adequadamente competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem	73
Gráfico 19 - Histograma sobre a dimensão o professor treinou os alunos para o desenvolvimento do pensamento crítico e a demonstração de capacidades para resolução de problemas	74
Gráfico 20 - Histograma sobre a dimensão o professor adaptou os métodos de ensino tendo em conta as circunstâncias e as diferentes necessidades dos alunos	75
Gráfico 21 - Histograma sobre a dimensão os alunos estavam ativamente envolvidos em atividades práticas.....	76
Gráfico 22 - Histograma sobre a variável Expectativas	77
Gráfico 23 - Histograma sobre a variável Satisfação	78
Gráfico 24 - Histograma sobre a variável perceções	79

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Interpretação do Alfa de Cronbach	51
Tabela 2 – Alpha de Cronbach – Variável Expectativas	52
Tabela 3 – Alpha de Cronbach – Variável Satisfação	53
Tabela 4 – Alpha de Cronbach – Variável Perceções	54
Tabela 5 – Resumo da fiabilidade das escalas das Variáveis	55
Tabela 6 – Dimensões da variável expectativa	56
Tabela 7 – Dimensões da variável Satisfação	64
Tabela 8 – Dimensões da variável perceções (TEDQUAL).....	70
Tabela 9 – Classificação das variáveis	77
Tabela 10 – Correlações entre as variáveis em estudo	80
Tabela 11 – Regressão linear entre as variáveis Expectativas e Perceções	82
Tabela 12 – Regressão linear entre as variáveis Satisfação e Perceções	83
Tabela 13 – Quadro resumo acerca da validação das hipóteses	84

1. INTRODUÇÃO

1.1. Temática

No âmbito do Mestrado em Turismo e partindo da revisão bibliográfica efetuada, bem como da recolha da opinião dos profissionais da área de Turismo, alunos, ex-alunos, docentes e empregadores pretenderei elaborar uma reflexão acerca da importância da qualidade da formação profissional e a possível adequação às necessidades sentidas pelo território. Assim, e de um modo geral, pretenderei saber em que medida, na perspetiva dos profissionais da área e ex-alunos, a formação profissional responde às carências evidenciadas e de que forma o trabalho desenvolvido por uma escola profissional pode contribuir para a supressão dessas possíveis lacunas.

Desta forma, e no âmbito da minha atividade profissional, como docente do Curso Profissional Técnico de Turismo, e à medida que contacto com o processo de ensino aprendizagem, estimo a minha reflexão, no sentido de clarificar se os alunos de turismo desenvolvem as competências necessárias para enfrentar as exigências do mercado de trabalho.

O novo paradigma de produção, baseado no conhecimento, exige uma nova forma de organizar o trabalho e respostas ágeis dos trabalhadores para lidarem com as céleres alterações a que o desenvolvimento da ciência e da tecnologia submeteu a Humanidade. A sociedade do conhecimento e da informação exige capacidades de comunicação, eficiência e qualidade, criatividade, inovação, espírito empreendedor, flexibilidade, literacia digital, adaptabilidade e análise, espírito de curiosidade e sensibilidade estética para conviver com a incerteza e a imprevisibilidade. Desta forma, determinam-se novos requisitos de empregabilidade e delineiam-se novos perfis de “trabalhadores do conhecimento” para adequar o chamado “capital humano” às exigências da nova sociedade.

Para a responder às exigências da sociedade é que as escolas profissionais diversificam as suas ofertas educativas, como o caso da escola onde irá incidir este estudo, que disponibiliza um leque de cursos de formação, entre os quais, o Curso Profissional Técnico de Turismo. Integrada num território com expressiva procura turística, a escola tenciona responder, com a oferta deste curso, às necessidades locais e regionais, de acordo com o que se expressa no Projeto Educativo de Escola, reconhecendo que o Turismo, ao se ter tornado o maior veículo da economia nacional e local, requer recursos humanos dotados de habilidades, atitudes e

competências que respondam às exigências de qualidade e inovação, num mercado altamente competitivo. Como refere Cooper et al. (2007, p. 726), “*O Turismo não pode continuar a ser uma atividade reservada a amadores*”, impondo-se, a um profissional da indústria do Turismo, o aprimoramento de competências nos domínios do saber e do saber aprender, do saber-fazer e do saber ser e estar. Estarão os jovens preparados para enfrentar o mundo do trabalho? As competências demonstradas serão devidamente valorizadas pelos profissionais da área? Que contributo esperar da escola, das unidades hoteleiras e do território? Procurarei responder a estas questões, assim como a outras mais específicas que ajudem à sua compreensão.

Quanto às linhas de orientação da investigação irão centrar-se em vários aspetos, nomeadamente, a relação entre a formação e o mercado de trabalho e as competências necessárias, no contexto atual, para fazer face às necessidades sentidas pelos responsáveis das empresas do setor, a adequação da formação face ao mercado de trabalho com vista a favorecer a empregabilidade dos jovens que frequentam os cursos profissionais de nível IV e o contributo da escola para o desenvolvimento integrado no território.

1.2. Descrição do problema

Num mundo em constante mudança, as organizações procuram novos espaços e apoios, rompendo com modelos organizacionais isolados, perspetivando as suas estratégias de acordo com uma realidade social que se pauta, cada vez mais, pela interação entre diversos agentes, numa rede que procura promover a comunicação, a confiança, e a otimização de recursos, com o objetivo final de criar valor. Desta forma, a estrutura de qualquer organização deve ser estudada e compreendida tendo em linha de conta as redes de relações, quer internas, quer externas. Assim, e de acordo com Fialho et al. (2013, p.5-6) as redes organizacionais são estruturas “*cujo funcionamento das atividades produz mais valia para as partes*”, nomeadamente no que diz respeito a simples trocas de informações, mas também de expectativas, existindo “*necessidade das organizações se associarem, unirem esforços, delinearem estratégias comuns de atuação, rumo a objetivos individuais e coletivos*”.

Perante um mundo em permanente mudança, torna-se então pertinente questionar-nos se a escola está a promover pessoas com perfil adequado às exigências da nossa sociedade. Por esse facto, neste contexto do século XXI, exige-se, que os recursos humanos do setor em estudo, Turismo, estejam devidamente preparados, isto é, qualificados não só em termos técnicos e

específicos das funções a desempenhar, mas sobretudo, em termos do saber-estar e saber-ser e que tenham uma boa preparação de base e cultura geral (Amaral, 2003). Tendo em linha de conta o supramencionado, exige-se, assim, uma relação entre as empresa e a escola cada vez mais dinâmica e interativa, no sentido de uma maior aproximação dos perfis profissionais oferecidos pelas escolas aos perfis das competências exigidos pelos profissionais.

Assim, e segundo Caetano (2012), o ensino técnico-profissional apareceu e desenvolveu-se, em Portugal, em resposta às necessidades das empresas. Desta forma, podemos considerar que a formação profissional apresenta benefícios que vão além da aquisição de conhecimentos e possui objetivos pedagógicos bem definidos, desenvolvidos por entidades reconhecidas que promovem o desenvolvimento pessoal dos indivíduos, assim como a cidadania e a empregabilidade dos mesmos e, conseqüentemente, o crescimento das organizações (Silvestre, 2003).

Cada vez mais se aborda o conceito de qualidade no que se refere ao setor educacional, no entanto e apesar de ser um tópico ainda pouco explorado, a OMT (Organização Mundial do Turismo), teve uma das poucas iniciativas nesta área ao desenvolver um sistema de certificação da qualidade na educação em Turismo, denominado TEDQUAL. Existe vários sistemas de controle da qualidade, no entanto esta metodologia diferencia-se de todos os outros, uma vez que apresenta uma abordagem única, onde as opiniões dos diversos atores (Stakeholders) do processo são tomadas em linha de conta no que diz respeito à qualidade do sistema educacional. Importa referir, que este tipo de certificação apresenta uma metodologia de padrões de qualidade ao nível internacional e é adotada voluntariamente por instituições de ensino, com o objetivo de facilitar a mensuração e a melhoria da qualidade dos cursos de turismo, beneficiando os destinos através de uma formação profissional adequada (WTO, 1997).

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo geral

✓ Perceber as implicações de um modelo de referencia como o TEDQUAL na percepção da qualidade ao nível da formação profissional.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Perceber as expectativas dos alunos em relação à percepção da qualidade do curso;
- ✓ Avaliar o papel dos educadores em relação à percepção da qualidade do curso;
- ✓ Conhecer a forma como os educandos avaliam a percepção da qualidade do curso;
- ✓ Aferir a perspetiva dos empregadores em relação à percepção da qualidade do curso;
- ✓ Determinar as influências dos antigos alunos já empregados nas percepções da qualidade do curso.

1.4. Estrutura da dissertação

O presente estudo estará dividido em cinco capítulos, sendo que o primeiro corresponderá à introdução. No segundo capítulo constará a revisão da literatura, onde serão abordados os conceitos base da temática, o estado da arte e as evidências que sustentam a formulação das hipóteses. No final do capítulo será apresentado o modelo conceptual da investigação.

No que diz respeito ao terceiro capítulo, será exposto a metodologia utilizada, onde será explicado o desenho do estudo, a definição da amostra e população, assim como a operacionalização das variáveis e a explicação do questionário aplicado.

No quarto capítulo, resultará a análise e discussão dos resultados obtidos. Para este capítulo fica reservado a confirmação (ou não) das hipóteses que foram formuladas inicialmente. Como forma de conclusão será apresentado um quadro recapitulativo, assim como, as implicações e diretrizes para a gestão, as limitações do estudo e algumas linhas condutoras para futuras investigações.

Para o quinto capítulo, ficará reservado as referências bibliográficas, assim como os anexos relevantes para a realização da presente dissertação.

2. REVISÃO DA LITERATURA E MODELO TEÓRICO

2.1. Conceitos essenciais

2.1.1. Percepção

Para Russ (1994, p.215) “*a percepção é o acabamento da representação e a retificação dos dados sensíveis, que resultam, ambos, de um juízo (...) pelo qual determinamos em essência, quantidade e qualidade a um objeto a que remetem as qualidades sensíveis, numa realidade que as constitui*”.

De acordo com Piéron (1977, p.326) entende-se por percepção “*tomada de conhecimento sensorial de objetos ou de factos exteriores que tenham dado origem a sensações mais ou menos numerosas e complexas. A resposta percetiva, manifestada no comportamento, conseqüente a uma estimulação – e que produz uma sensação*”.

Blackburn (1997, p.294), destaca que percepções não são sensações, uma vez que estas têm “*um conteúdo, ou uma natureza que remete para fora. Perceber é estar consciente do mundo como algo que é desta ou daquela maneira, e não sofrer uma mera modificação nas sensações*”.

Lamb, Hair & McDaniel (2012), mencionam o conceito de percepção como o processo pelo qual selecionamos, organizamos e interpretamos estímulos, que acabam por ser traduzidos numa imagem significativa e coerente.

Desta forma, a definição escolhida para o conceito de percepção é a de Russ (1994), onde menciona que as percepções resultam, de um juízo formado pela representação e retificação de determinados dados, tendo em conta a realidade que os constitui.

2.1.2. Satisfação – Perspetiva do educador

A revisão de literatura, acerca das investigações realizadas em torno do conceito de satisfação, evidência alguma dificuldade em apreender esta noção, apesar das investigações centradas e desenvolvidas em torno desta temática. Devido a esta carência de clareza conceptual, é possível encontrar variadas definições de satisfação profissional, no entanto, muitas destas associadas à descrição de fatores subjacentes ou à identificação das suas consequências do que à definição do termo.

Para Cunha et. al. (2007, p.180) citando Locke (1976), a satisfação profissional é *“um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho”*, ou seja, o autor atenta a satisfação como um indicador afetivo à avaliação do trabalho, tendo em linha de conta os valores individuais.

Guedes (2009), reitera a definição inframencionada, ao referir que a satisfação no trabalho é um estado agradável ou positivo resultante das experiências relacionadas com uma atividade profissional ou da avaliação do trabalho em si.

Rodrigues (1995), refere que a satisfação no trabalho é um indicador de sentimentos de realização pessoal e de participação no sistema através do trabalho, isto é, um estado emocional positivo no que respeita ao trabalho e às experiências nesse contexto.

A satisfação representa uma atitude e não um comportamento. Isto é, um indivíduo com um elevado grau de satisfação profissional detém atitudes positivas referentes à organização onde trabalha. Contudo, um indivíduo que apresente um menor grau de satisfação, pode não manifestar atitudes negativas perante o trabalho, na medida em que, para algumas pessoas, esta atitude leva a comportamentos criativos, acabando por originar mudanças construtivas no seio das organizações. (Lawler, em 1975, citado por Miguez, 1987).

A definição escolhida é a de Cunha et. al. (2007), citando Locke (1976), onde refere que a satisfação profissional é um estado emocional positivo ou prazeroso que resulta das experiências proporcionadas pelo trabalho.

2.1.3. Satisfação – Perspetiva do educando

Investigações recentes na área das ciências sociais têm realizado estudos em torno da satisfação dos serviços oferecidos ao cliente. Dessa analogia, podemos reiterar que uma instituição escolar vê os seus alunos como clientes. Nesse sentido, é importante a definição de satisfação.

De acordo com Oliver (1997, p.33) *“A satisfação é a resposta de realização do consumidor. É um julgamento de que as características peculiares de um produto ou serviço, ou o produto ou serviço em si, provocaram ou estão a provocar um bom nível de realização com o consumo, incluindo níveis acima ou abaixo do esperado”*. O mesmo autor, afirma que uma compra satisfatória é uma realização, isto é, o próprio consumidor acaba por conseguir transmitir para ele próprio e para os outros de que conseguiu lidar com a complexidade do mercado. Assim, o existir ou não satisfação é a consequência da compra e do consumo.

Para Kotler (1998, p.53) *“Um cliente fica satisfeito quando as ofertas (produtos e serviços) superam as suas expectativas”*. O autor acrescenta, ainda, que a satisfação poderá se tornar num sentimento de contentamento ou desalento, tendo em conta o resultado da comparação entre a expectativa criada e o que se adquiriu. O mesmo autor refere como fator determinante para a satisfação do cliente *“...o acompanhamento e manutenção das relações com os clientes é essencial para garantir a satisfação do cliente e repetir negócios...”*, sendo que este acompanhamento deverá ser feito logo a seguir à concretização do negócio, de forma a aumentar a satisfação com o produto/serviço. (Kotler, 2000, p.311)

Souza (2011, p.4) defende que a satisfação é *“uma das chaves para o sucesso das empresa, pelo que muitas organizações procuram compreender e avaliar os seus atributos mais importantes”*. Ou seja, é através da satisfação que a organização poderá realizar uma análise da importância do seu produto, comprando-o com o seu desempenho. Esta premissa *“permite à organização ter uma visão sobre quais os atributos do seu produto ou serviço que devem ser melhorados para proporcionar satisfação aos clientes”* (Walter, Tontini e Domingues, 2006, p.26).

Em suma, a definição que se vai adotar é a proposta por Kotler (1998) onde refere que a satisfação é o resultado da superação das expectativas aquando a aquisição de um produto/serviço. Para além disso, o mesmo autor ainda refere que a partir do momento em que o cliente supera as suas expectativas, cria-se uma relação que tem de ser mantida e cuidada.

2.1.4. Expectativas

De acordo com, Hersey (1986, p.29), “*a expectativa é uma probabilidade percebida de satisfazer uma determinada necessidade por um indivíduo, com base na experiência do passado*”. Na perspetiva do autor existe duas dimensões que afetam a intensidade dessa necessidade, uma é a própria expectativa e a outra é a possibilidade ou disponibilidade para a satisfazer, defendendo que ambos os conceitos se encontram inter-relacionados.

Segundo o mesmo autor, o conceito expectativa é empregue com um sentido de projeção no futuro, no entanto, este está sempre ligado a experiências passadas, sendo que estas poderão ser diretas ou indiretas (experiências transmitidas por outros, como por exemplo os professores).

O conceito de expectativas é definido por uma atitude de espera, com um grau de esperança, que se encontra relacionada com projetos, quer ao nível profissional quer ao nível pessoal, e que afeta o comportamento humano. (Bandura, 1977 citando Pieron, 1989).

Tendo, em linha de conta, os autores supramencionados, pode-se considerar as expectativas como uma antecipação consciente no presente, de algo que irá acontecer no futuro funcionando, assim, como um estímulo para essa ação. (Kemper et al., 2012, citando Santos, 2004)

Assim, e Segundo Rosa (1994) a expectativa é estimulada pelo comportamento de um indivíduo, visto que quando existe falta de estímulo ou obtenção dos resultados desejados, pode-se estar perante uma ausência de expectativas e consequentemente de motivação.

Anderson, Fornell & Lehmann (1994), defendem que as expectativas derivam de experiências já vivenciadas, como consequência de um conhecimento prévio sobre a qualidade das ofertas de um fornecedor, no entanto, também são desenvolvidas tendo em conta a qualidade do serviço atual.

LaTour & Peat (1980), referem que o nível de expectativa de um consumidor é influenciado pelas atuais experiências com o prestador do serviço.

Assim, a definição escolhida é a do autor Santos (2004), citado por Kemper et al. (2012), onde menciona o conceito expectativas como uma antecipação consciente no presente, de algo que irá acontecer no futuro funcionando, assim, como um estímulo para essa ação.

2.2. Estado da arte

Devido ao aumento da população, da introdução de novos equipamentos e novas tecnologias, temos assistido ao acréscimo das exigências ao nível do turismo.

As dificuldades do turismo nacional assentam mais numa base estrutural, e por isso é consensual entre alguns académicos que estes problemas se encontram nas características e na prática do setor privado, fragmentando empresas de reduzida dimensão, geridas pelos próprios proprietários, num ambiente familiar, sem formação adequada e pouco recurso ao *know how*, nomeadamente no que se refere às tecnologias da informação e comunicação.

Na atualidade, dada a globalização dos mercados, o turismo continua a enfrentar o desafio de se adaptar aos fatores de competitividade, e por isso, o investimento no capital humano, assume um papel cada vez mais importante, visto que pode ser o principal fator de diferenciação e de criação de valor. Neste contexto e de acordo com Caetano (2012), a formação em hotelaria e turismo é crucial para o sucesso de qualquer organização inserida neste setor, sendo que nem sempre a formação nesta área conseguiu acompanhar o desenvolvimento do setor.

A educação para o turismo é uma atividade recente. Cooper et al (2007, p.724) referem que é “*um produto dos anos 1980 e 1990*” quando os governos verificaram a importância económica do turismo e associaram a força do trabalho à educação/qualificação para enfrentar um turismo de competitividade, pois, como assinala Baptista (1997), o trabalho inerente à atividade turística rejeita qualquer possibilidade de improvisação e do “jeito”.

No limiar do século XXI, as instituições académicas investiram, significativamente, na formação na área do Turismo e da Hotelaria. Um expressivo número de escolas públicas e privadas, como escolas secundárias, escolas profissionais e centros de formação do IEF; Escolas de Hotelaria e Turismo; institutos politécnicos e universidades apresentam, na sua oferta educativa, cursos da área do turismo.

Em 2005, a Portaria nº 256/2005, de 16 de março, aprova a Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (CNAEF) e integra o Turismo na área de estudo dos serviços pessoais com duas áreas de educação e formação: a de Hotelaria e Restauração e a de Turismo e Lazer. No ano letivo 2012/2013, o sistema educativo português tem em funcionamento vários cursos destas áreas de formação.

A múltipla oferta de cursos é uma resposta à complexidade e diversificação da indústria do turismo que possibilita muitas oportunidades de emprego e possibilidade de diferentes carreiras no interior de cada um dos cursos assinalados.

De acordo com Lickorish e Jenkins (2000) no passado, o emprego gerado pelo turismo era considerado um serviço pouco qualificado e destinado a pessoas pouco ou nada qualificadas. Os autores referem ainda que se há pessoas menos preparadas na área do turismo, então, impõe-se o desafio de desenvolver um perfil dos trabalhadores, identificando-se as habilidades necessárias e onde e como essas habilidades devem ser desenvolvidas; a formação necessária para o desenvolvimento dos recursos humanos só pode ser definida a partir dos dados que refletem o número e o tipo de trabalhos criados na “indústria” do turismo.

Atualmente, o Turismo é uma indústria que interessa a todos os países, principalmente pelos benefícios económicos que advém da sua exploração. Para além disso, o atual processo de globalização na economia mundial, leva a que exista uma enorme competitividade entre países enquanto destinos turísticos (Matias & Sardinha, 2008).

Assim, Cooper et al (2007, p.726), defende que *“o Turismo não pode continuar a ser uma atividade reservada a amadores”*, uma vez que a transformação do setor numa atividade global exige profissionais dotados de conhecimentos, competências e atitudes compatíveis com diversificados equipamentos e serviços oferecidos em diversas áreas, nomeadamente, transportes, hotelaria e restauração, eventos, animação, cultura e desporto. Para os autores, a falta de qualificação é o principal motivo pela existência de muitos produtos turísticos de baixa qualidade e decadência prematura de muitos destinos turísticos.

Na mesma perspetiva Baptista (1997, p.565) defende que um *”serviço excelente reforça a qualidade do produto e um cliente pode perdoar a um hotel um produto pobre e ultrapassado se receber um serviço memorável, mas nenhum produto poderá remediar a quebra de lealdade de um cliente servido com rudeza ou indiferença”*. Para o autor são os educadores e formadores que possuem um papel fundamental, pois são eles que incentivam a responsabilidade e a motivação, desenvolvendo no formando a noção correta do que é a qualidade e os níveis de desempenho.

Assim, e atendendo às atuais mudanças, observa-se nas instituições organizacionais, uma necessidade de desenvolvimento de competências para que exista uma melhoria contínua que culmine num aumento do seu potencial competitivo (Ceitil, 2010).

Barreto (2011), menciona que a qualificação profissional, tem sido um tema debatido nos últimos anos, visto que o maior fator de diferenciação, da indústria turística, é o seu capital

humano. O mesmo autor refere ainda que a atitude e comportamento dos funcionários tem influência nos resultados da empresa, nomeadamente ao nível da qualidade do serviço prestado e competitividade.

Hoffman & Bateson (2008), referem que as pessoas são importantes no que respeita à diferenciação de produto. Para uma indústria que se dedica a serviços, tem um enorme desafio em se destacar das outras organizações que oferecem o mesmo tipo de serviços. Assim, uma forma de obter vantagem competitiva é com a diferenciação da sua equipa de recursos humanos, visto que uma equipa profissionalmente qualificada consegue-se diferenciar no meio de um mercado altamente competitivo.

Neste sentido, a escola converge para a definição de um currículo que centre o processo de ensino/aprendizagem num elenco de disciplinas a lecionar, com um programa orientado para o desenvolvimento de competências, métodos e modelos de avaliação e numa formação a desenvolver em contexto de trabalho numa empresa da indústria turística. De acordo com Ritchie (1990), a formação de um profissional de Turismo está orientada, pela escolaridade e pela técnica que se adquire com a experiência no mundo empresarial.

2.3. Enquadramento teórico

2.3.1. As motivações e expectativas dos alunos do ensino profissional

Importa ter em linha de conta que por expectativas, considera-se os resultados esperados do exercício de determinadas ações. Pode-se afirmar que tem por base por dois pressupostos. Um dos pressupostos diz respeito à experiência já adquirida pelo sujeito, associada à aquisição de resultados. Por outro lado, as expectativas podem ser obtidas a partir de relatos contados sobre a ocorrência de determinadas ações praticadas por outros atores sociais (Vroom, 1997; Bandura, 2002, citado por Fortunato 2016).

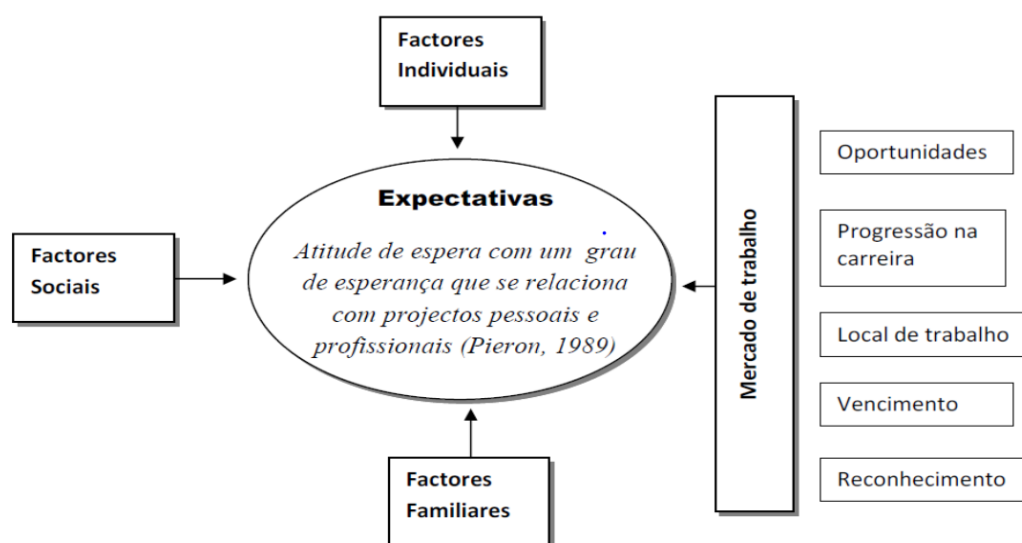


Figura 1 – Modelo conceptual da construção de expectativas profissionais
Fonte: Fortunato (2016, p.23), baseado em Ferreira (2014, p.8)

Tendo por base o modelo conceptual apresentado, os fatores associados ao conceito expectativas profissionais estão associados a quatro fatores: individuais (características do sujeito), fatores sociais (representação social da profissão ou estatuto da profissão perante a sociedade), fatores familiares (educação dos familiares ou experiências relacionadas com a profissão), e fatores relacionados com o mercado de trabalho (oportunidade de trabalho) (Fortunato, 2016).

De acordo com ferreira (2014), citado por Fortunato (2016, p.23) o mercado de trabalho tem um papel preponderante, principalmente quando o sujeito se encontra no fim da sua carreira académica. O mesmo autor ainda refere que qualquer indivíduo sente necessidade de escolher um curso, tendo como objetivo seguir uma determinada área profissional. A partir do momento em que o indivíduo realiza essa escolha, surgem as expectativas profissionais.

Segundo Pacheco (2014, p.117), um jovem quando se inscreve num curso técnico-profissional é com a expectativa de que este lhe facilitará a sua entrada no mercado de trabalho, considerando que este tipo de formação os prepara de uma forma adequada para a sua vida profissional. O mesmo autor refere que os formandos reconhecem a “*importância na obtenção de uma maior certificação e qualificação face às crescentes mutações do mercado de trabalho*”.

Santos (2008, p.135), no âmbito de uma investigação acerca dos cursos profissionais concluiu que os formandos que frequentam este tipo de ensino estão convictos de que o fizeram “*principalmente por necessidade de aprofundar conhecimentos para o desempenho de uma profissão, e de forma a aumentar as possibilidades de emprego*”. O mesmo autor menciona

que outra das expectativas destes alunos é conseguirem emprego com facilidade e para além disso, os que ambicionam ingressar num curso superior também ficam convictos de que irão melhor preparados.

Após a revisão da literatura referente às motivações e expectativas dos alunos do ensino profissional, formularam-se as seguintes hipóteses de estudo:

H1 – Um maior grau de expectativas influencia positivamente a perceção da qualidade do curso;

H5 – Quanto maior for o grau de recomendação dos antigos alunos (empregados), maior as perceções da qualidade do curso;

2.3.2. O docente do ensino técnico - profissional

Existem várias teorias acerca do que é ser professor no ensino profissional e de acordo com Azevedo (1991, p.169-170), o professor/ formador da escola profissional, na área técnica, deverá ser alguém que possua uma experiência profissional, de forma a que a possa transpor para os formandos. Para além disso, deve ser alguém que esteja a par:

“... de uma formação específica na área que leciona, (...) deverá possuir formação pedagógica, conhecer as finalidades do projeto educativo das escolas profissionais, adequar-se às modalidades específicas do ensino aprendizagem, inserir-se na comunidade e nas dinâmicas locais, ser aberto à inovação e ter gosto pelo trabalho contínuo em equipa de professores.”

Costa (2010, p.56) partilha da ideia de que os professores que ingressaram na modalidade do ensino profissional, é porque têm competências técnicas para o que lecionam e/ou porque se sentem mais preparados para lidar com o perfil de aluno que frequenta o ensino profissional, como por exemplo a tolerância ou a assertividade. Desta forma refere que:

“quem recebe uma turma profissional não pode fingir que esta é igual às outras e fazer o que faz com as do ensino regular, mesmo que a sua disciplina não seja técnica. Os programas e as metodologias dos cursos profissionais são diferentes, porque o público alvo também o é e deve ser respeitado nessa diferença. Como a qualquer outro docente, são exigidas ao professor competências científicas, técnicas, pedagógicas e sociais, mas também um razoável conhecimento do setor de atividade para o qual prepara os seus alunos, o que poderá implicar um empenho pessoal na sua autoformação”

Neste tipo de ensino, a sua maior utilidade reside na componente da formação prática, nomeadamente na formação em contexto de trabalho. Desta forma, tanto os professores, como os próprios alunos partilham da opinião de que um curso profissional proporciona uma melhor preparação para o mercado de trabalho. (Santos, 2008)

De acordo com Postic (2007), as investigações na área da sociologia têm demonstrado que as perceções que os alunos têm sobre os docentes, assim como, as relações que daí resultam, deve-se em grande parte aos laços criados entre a escola e a sociedade e entre o poder pedagógico e o poder social.

O mesmo autor, defende que as perceções influenciam o comportamento, ou seja, quanto mais favorável for a perceção de determinado indivíduo, maior é a probabilidade de existir sucesso educativo. Desta forma, as perceções que os professores têm dos alunos e que estes têm dos professores influencia o processo e a relação educativa.

Desta forma, a relação entre professor e aluno não se deve limitar à transmissão de conhecimentos, pois também deve ter por base as emoções, as vivências de ambos, a forma de estar, isto é as perceções de cada um. Assim, e tendo em conta, o inframencionado, o professor na sua ação deve conciliar o “eu pessoal” e o “eu profissional”, para que desta forma possa compreender o aluno, assim como as suas motivações.

Finalizada a revisão da literatura referente aos docentes do ensino profissional, formularam-se as seguintes hipóteses de estudo:

H2 - Quanto mais motivadores forem os educadores maior a perceção da qualidade do curso.

H3 – Um maior nível de envolvimento dos educandos influencia positivamente as perceções da qualidade do curso

2.3.3. Competências necessárias e exigidas pelos empregadores

Cooper et al (2007, p.724-726), dão-nos conta que *“no passado o turismo foi caracterizado por uma falta de sofisticação em política de recursos humanos e abordagens para circunstâncias operacionais”*, no entanto e em pleno século XXI, os mesmos autores referem que *“o turismo não pode continuar a ser uma atividade reservada a amadores”*, visto que esta indústria exige profissionais providos de um conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que possam ir de encontro aos diversos equipamentos e serviços oferecidos em diversas áreas. Desta forma, importa clarificar os conceitos de qualificação e competência.

Por qualificação entende-se uma certificação de saberes teóricos e saberes-fazer e, embora não a garanta, representa-se como o primeiro organizador da competência. Ao se referir que a qualificação não garante a competência, é no sentido da competência se concretizar no plano do exercício responsável, sendo que esta é atribuída ao indivíduo. Já a competência é construída e reconstruída, enquanto agente proativo de saberes, assumindo como referência a sua própria experiência e atividade. (Gonçalves, Parente, Veloso & Januário, 1996)

Para Thomas (1997, p.89), os conceitos qualificação e competência dizem respeito a um reconhecimento para desempenhar determinadas tarefas ou funções, sendo que na qualificação o reconhecimento é facultado pela certificação. No que se refere à competência o seu reconhecimento é concretizado por um processo de validação por comparação com os seus pares profissionais.

Sá & Paixão (2013), destacam que devido à constante mutação da sociedade tem-se dado visibilidade e destaque ao conceito de competência. Cada vez se exige mais dos profissionais, de forma a atender às necessidades e expectativas dos clientes, uma vez que *“quanto aos fatores que asseguram a competitividade, na atualidade evidencia um movimento que passa a considerar as competências como um diferencial competitivo”* (Barbosa & Sintra, 2012, p.39).

Assim, e tendo em conta, a definição de Lima (1999, p.18) a formação profissional pode ser entendida como um *“ meio para preparar o indivíduo para a execução e desempenho de tarefas específicas (...) e/ou um dispositivo destinado a facilitar a inserção, aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional dos indivíduos, tornando-os mais eficientes e produtivos e preparando-os para uma determinada evolução profissional”*.

Desta forma, compreende-se por formação profissional um instrumento que organiza uma intervenção para construção de competências que vão de conhecimentos mais transversais/generalizáveis, até aos *skills* específicos e aplicáveis a contextos particulares, contribuindo, assim, para a elaboração de um programa personalizado de aquisição e desenvolvimento de competências. (Santos & Neves, 2000, p.345).

Para Marques (2000, p.17-18), a instituição escolar tem tendência para valorizar mais o saber ser, o saber pensar e o aprender a aprender, as empresas são mais tendenciosas para o saber-fazer. No entanto à que ter em conta que:

“Não se trata de objetivos separados! Pelo contrário, os espaços de sobreposição e de interpenetração entre os objetivos da escola e das empresas têm vindo a alargar-se. A evolução da realidade empresarial por um lado, e, por outro, a preocupação crescente a que temos vindo a assistir por parte da escola de considerar (e em alguns casos acompanhar) a integração na vida ativa dos seus alunos”.

Powers et al (1993), citado por Ferreira (s/d, p.10), indica-nos que a excelência profissional, terá como objetivo a exigência cada vez mais crescente de funcionários que demonstrem um comportamento mais “proativo”, ou seja, que saibam estar. Desta forma, e no caso do turismo, exige a implementação de programas de formação com a finalidade de se suprimir três falhas comuns: *“formação básica (saber) ligada às atividades curriculares, formação técnica (saber fazer), no sentido de melhorar as competências e técnicas específicas de cada profissão e as qualidades pessoais (saber estar), que se ligam mais às características pessoais, ou seja às atitudes”.*

Em suma, podemos referir que um técnico de turismo, deverá ser um indivíduo detentor de conhecimentos, habilidades, personalidade, atitudes e comportamentos, de forma a conduzi-lo ao sucesso profissional. Assim, o técnico de turismo não pode ser entendido como um trabalhador treinado para realizar tarefas pré-determinadas, assim como técnicas repetitivas e rotineiras, visto que as competências que lhe são exigidas fazem dele um profissional de ação, realização e inovação.

Assim, e tendo em linha de conta a revisão da literatura referente às qualificações e competências exigidas pelo mercado de trabalho, formulou-se a seguinte hipótese de estudo:

H4 – Uma maior recomendação dos empregadores influencia positivamente as perceções da qualidade do curso;

2.3.4. Modelo conceptual

Depois de realizada a revisão de literatura, no que diz respeito à percepção da qualidade do curso de turismo, delimitam-se os fatores que a constituem: satisfação e expectativas dos educandos, satisfação dos educadores, percepções dos empregadores e expectativas dos empregados (ex-alunos).

Com o presente estudo, pretende-se avaliar de que forma os educadores, educandos, empregados e empregadores influenciam as percepções da qualidade do curso.

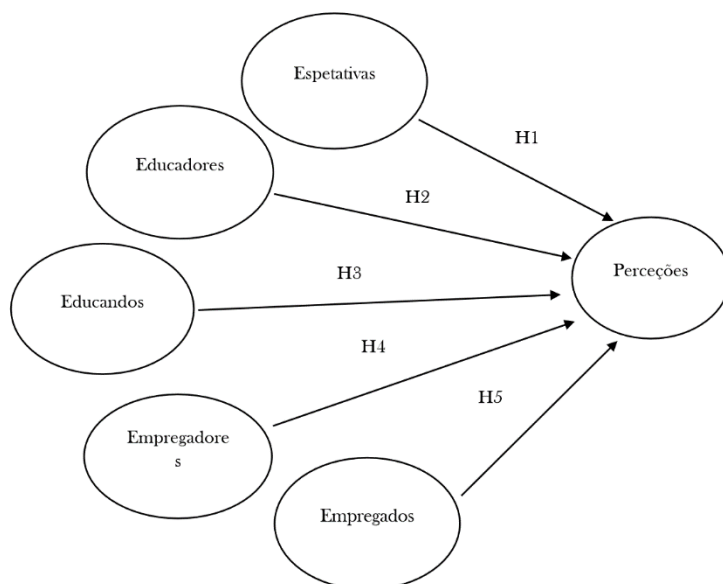


Figura 2 - Modelo conceptual
Fonte: Elaboração própria

3. Métodos

3.1. Procedimentos e desenho da investigação

É meu propósito ancorar o estudo empírico ao quadro concetual, apresentado na primeira parte do presente estudo. Posteriormente à revisão bibliográfica, onde pretendi constatar que a formação e a educação são imprescindíveis para o desenvolvimento de competências nos recursos humanos que integram o mercado de trabalho, que por sua vez é caracterizado por um meio altamente competitivo, averiguar se a escola promove as competências requeridas pelo mercado da indústria turística.

Desta forma, foi minha intenção desenvolver um estudo empírico que determinasse o desenho de um percurso metodológico. Assim, formulei a questão de partida, os objetivos e a finalidade do estudo. Reichardt & Cook (cit. por Ferreira & Carmo, 2008, p.194) *“afirmam que o investigador para melhor resolver um problema de pesquisa não tem de aderir rigidamente a um dos dois paradigmas, podendo mesmo escolher uma combinação de atributos pertencentes a cada um deles”*. Posto isto, e com o intuito de encontrar respostas às minhas questões/preocupações, foram combinadas técnicas de duas metodologias: quantitativa – para uma medição rigorosa, controlada, objetiva e estável de dados; e qualitativa, com propósito de possuir uma estrutura descritiva, para expressar os acontecimentos e as opiniões dos intervenientes, através da interpretação de entrevistas.

Como base do presente estudo tive em linha de conta os princípios do modelo metodológico TEDQUAL – Tourism Education Quality, estudo efetuado pela Organização Mundial do Turismo (OMT), que aponta para uma metodologia para a qualidade em educação e formação turística. Este instrumento tem como principal objetivo detetar falhas existentes entre as necessidades e expectativas dos vários stakeholders envolvidos no desenvolvimento e na formação no turismo através de uma aproximação pela qualidade total. O modelo TEDQUAL (figura 3) é caracterizado pelas perceções que constituem o desenvolvimento do sistema educativo turístico e pelas exigências das instituições de ensino, apontadas pela visão dos educadores e educandos e exigências das organizações, formada pela opinião dos empregadores e empregados. (WTO, 1997)

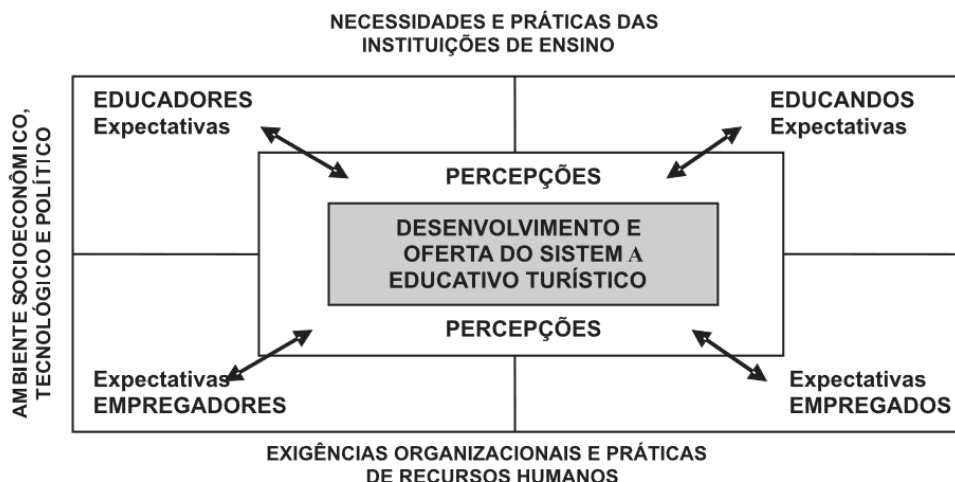


Figura 3 - Stakeholders envolvidos no desenvolvimento e oferta da educação turística
Fonte: Modelo de Haywood and Maki, 1992 (WTO, 1997, pág. 23)

No que respeita à recolha de dados, foi utilizada a escala de Likert. Assim, e de forma a comprovar as possíveis hipóteses do presente estudo, inquiriu-se, através de questionários estruturados com graus de intensidade, baseados na escala de Likert, os educandos (estudantes de turismo), e por entrevista os educadores (professores da área técnica), empregados (ex alunos empregados do curso de turismo) e empregadores (empresas do ramo turístico).

Os questionários, realizados aos educandos, foram enviados por e-mail em formato web, utilizando a plataforma Google Docs, sendo as respostas armazenadas na base de dados criada pelo sistema. Após recolha dos dados, os resultados serão tratados estatisticamente. As entrevistas foram realizadas presencialmente, tendo sido enviado, previamente, um guião.

Assim, a metodologia utilizada assentou essencialmente no procedimento de uma análise documental; na utilização de instrumentos qualitativos, como a entrevista, e instrumentos quantitativos, como o inquérito por questionário que permitirão avaliar o desenvolvimento de competências dos alunos do Curso Profissional Técnico de Turismo, numa escola sediada no conselho da grande Lisboa.

3.2. Amostra, população e participantes

O presente estudo foi realizado na Escola Profissional Gustave Eiffel (EPGE) e de acordo com o seu Projeto Educativo, a EPGE foi criada em meados da década de 80, devido à existência de assinaláveis insuficiências na formação técnico profissional de base, no sistema de ensino português. Desde o início da sua fundação que a EPGE centrou a sua atividade nas áreas de Ciências Informáticas, Construção Civil e Engenharia Civil e Gestão e Administração. Na última década, para responder à procura dos candidatos, por um lado e do tecido empresarial, por outro, a EPGE alargou a sua oferta formativa às áreas de Design, Eletrónica e Automação, Trabalho Social e Orientação, Serviços de Apoio a Crianças e Jovens, Trabalho Social e Orientação, Marketing e Publicidade, Eletricidade e Energia, Segurança e Higiene no Trabalho, Audiovisuais e Produção dos Media, Proteção de Pessoas e Bens, Secretariado e Trabalho Administrativo, Comércio, Desporto, Saúde, Construção e Reparação de Veículos a Motor, Hotelaria e Restauração, Turismo e Lazer e Tecnologias de Diagnóstico e Terapêutica.

Atualmente, a EPGE é constituída por seis polos/escolas: Venda Nova (sede), Amadora Centro, Queluz, Lumiar, Arruda dos Vinhos e Entroncamento. O estudo foi realizado no polo Amadora Centro, aos alunos do Curso Técnico de Turismo, que se encontra em funcionamento desde 2013. O curso é constituído por três turmas totalizando cerca de 70 alunos.

A seleção das amostras foi realizada em função dos objetivos da investigação, sendo constituídas por alunos, professores, ex-alunos e entidades empregadoras. A amostra dos alunos é constituída por adolescentes que frequentam o 2º e 3º anos do curso Técnico de Turismo da Escola Profissional Gustave Eiffel – Amadora Centro, uma vez que já possuem uma opinião mais formada sobre o curso, tendo sido inquiridos, quarenta, por aplicação de questionários. Para entrevista aos ex-alunos e entidades empregadoras, foi escolhida uma amostra de conveniência, *“sistematicamente utilizadas com a finalidade de determinar as unidades da população que fazem parte da amostra (...) a dimensão e os elementos escolhidos dependem dos objetivos do estudo”* (Ferreira & Carmo, 2008, p. 215). Assim, foram realizadas entrevistas a três ex-alunos que estariam empregados na área, assim como, a três entidades empregadoras, que por norma recebem alunos do curso Técnico de Turismo.

Foram ainda entrevistados três professores da componente prática, sendo que um deles tem sido orientador de estágios.

3.3. Medidas e instrumentos de recolha de dados e variáveis

Como referido anteriormente, foram realizados questionários aos alunos (educandos) e entrevistas aos professores (educadores), ex-alunos (empregados) e a entidades empregadoras (em anexo). Desta forma os questionários aos educandos encontram-se divididos em quatro secções: questões relativas aos dados sociodemográficos e às variáveis expectativas, satisfação e perceções. No que concerne às entrevistas aos educadores foram medidas, através de um grupo de questões, as variáveis satisfação e perceções; nas entrevistas aos empregados foram medidas, através de um grupo de questões, as variáveis expectativas e perceções; e nas entrevistas realizadas aos empregadores mediu-se, através de um grupo de questões, a variável perceções.

No que respeita aos questionários foi elaborada uma versão preliminar, de forma a verificar se existiam dificuldades ao nível da interpretação das questões, assim como no procedimento ao nível da resposta. Não foram detetadas nenhuma das inquietações supramencionadas, tendo sido aplicados.

Os questionários começam com uma secção introdutória onde é realizada uma contextualização do projeto, assim como a garantia de confidencialidade dos dados. De seguida, pretendeu-se caracterizar os educandos através de questões que permitissem analisar os seus dados sociodemográficos, como a idade, sexo e ano curricular em que se encontram matriculados.

A dimensão das expectativas referente aos educandos foi medida através de sete itens (P1-P7). Estes foram adaptados através de estudos realizados por: Horng, Teng & Baum, (2009); pelo Gabinete de avaliação e qualidade ISEL (2011); e pelos autores Eurico, Silva & Valle (2013).

A dimensão da satisfação, no que diz respeito aos educandos, foi medida através de cinco itens (P8-P12), adaptados ao estudo de Horng, Teng & Baum, (2009); e Eurico, Silva & Valle (2013).

Para a dimensão das perceções (TEDQUAL) (P13-P18), foram adaptados seis itens retirados do estudo realizado por Chandler, Weber & Finley (2008).

Seguindo os procedimentos, cada um dos itens do questionário, aplicado aos educandos, foi medido numa escala de Likert de 5 pontos (entre 1 = "discordo totalmente" a 5 = "concordo totalmente").

No que diz respeito às entrevistas as questões, no que se refere aos educadores e para a variável satisfação, foram adaptadas a partir de cinco itens utilizados nos estudos dos autores Horng, Teng & Baum (2009), Moreira, Ferreira & Ferreira (2014) e Eurico, Silva & Valle (2013).

Para a dimensão percepção dos empregadores, os cinco itens, foram adaptados ao estudo de Eurico, Silva & Valle (2013) e outros por elaboração própria.

Quanto à dimensão expectativa dos empregados (ex-alunos) foi medida através de cinco itens adaptados pelos autores Eurico, Silva & Valle (2013).

Quanto à variável percepção (TEDQUAL), para todos os intervenientes, supramencionados, os nove itens foram retirados do estudo concretizado por Chandler, Weber & Finley (2008).

Cada um dos itens, referidos anteriormente, foram transformados em questões abertas e posteriormente a partir da realização de um guião, realizada uma entrevista aos intervenientes mencionados.

3.4. Procedimentos de análise de dados

Tal, como referido anteriormente, no presente estudo foram utilizadas duas metodologias: quantitativa, através da aplicação de questionários e quantitativa através da realização de entrevistas.

Desta forma, os questionários foram enviados por *e-mail* em formato web, utilizando a plataforma google docs, onde se obteve 40 respostas que automaticamente ficaram armazenadas na base de dados criada pelo sistema. Após recolha dos dados, estes serão analisados com recurso a estatística descritiva, nomeadamente médias, desvio-padrão e frequências. Irá ser analisado a fiabilidade das escalas do questionário usando o método da consistência interna determinando o coeficiente Alfa de Cronbach que proporciona uma boa estimativa de fiabilidade.

De seguida, serão calculadas as correlações entre as variáveis, recorrendo ao teste de significância de Pearson, e por fim, para o teste de hipóteses recorrer-se-á à regressão linear simples.

O processamento e análise de dados será efetuado por computador, com recurso à ferramenta *excel* e ao programa de software estatístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

No que concerne à análise qualitativa foram realizadas entrevistas presenciais, tendo sido enviado, previamente, um guião. Neste tipo de investigação, a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspetos do mundo (Fonte, 2012). Desta forma, a metodologia utilizada irá implicar a transcrição das palavras dos entrevistados, procedendo-se à comparação das realidades descritas, fazendo uma análise de conteúdo.

.

4. Análise dos dados obtidos e discussão

4.1. Estudo qualitativo

4.1.1. Caracterização da amostra

As entrevistas do presente estudo foram realizadas a 9 indivíduos, 5 do género feminino e 3 do género masculino.

Quanto aos empregados, foram realizadas entrevistas a 3 ex-alunas do Curso Profissional Técnico de Turismo. As entrevistadas estão atualmente a trabalhar no ramo da hotelaria, como rececionistas (2) e na área da aviação, enquanto assistente de bordo (1).

No que diz respeito aos empregadores, também foram realizadas 3 entrevistas, sendo 2 do sexo masculino e 1 do sexo feminino. Dos empregadores entrevistados 2 são gerentes no ramo da hotelaria e 1 chefe de departamento de recursos humanos. Os três empregadores foram escolhidos por, todos os anos, receberem alunos estagiários do Curso Profissional Técnico de Turismo.

No que concerne aos educadores, também foram realizadas três entrevistas, sendo que dois dos entrevistados são do sexo feminino e 1 do sexo masculino. Os três educadores lecionam disciplinas da área técnica de turismo.

4.1.2. Análise aos resultados dos empregados (ex-alunos)

1. Variável Expectativas e Percepções da Qualidade

a) Expectativas

A variável expectativas é formada pelos seguintes itens:

- ✓ Preparação para uma carreira;
- ✓ Curso confere uma preparação adequada para o mercado de trabalho;
- ✓ A experiência vivenciada correspondeu às expectativas;
- ✓ Enquanto profissional inserido no mercado de trabalho, o curso satisfaz as necessidades de formação;
- ✓ As competências adquiridas justificam a opção por este curso;

Tendo em conta o item “preparação para uma carreira”, os entrevistados consideram que o curso lhes conferiu uma preparação para uma carreira na medida em que lhes facultou **“variadas ferramentas que contribuíram para serem bons profissionais. O que distingue um bom profissional são os seus valores e atitudes, coisas fortemente implementadas no decorrer do curso (...)”**.

Relativamente à preparação para o mercado de trabalho, os entrevistados estão de acordo, visto que na sua ótica **“o curso capacita os indivíduos pois são preparados, de forma geral, a trabalhar nas diferentes áreas da indústria turística sem nunca desvalorizar e desprezar nenhuma delas”, “aborda-se temas tais como atendimento ao cliente, organização de eventos, realização de reservas, procedimentos de check-in e check-out, organização de programas de animação turística, entre outros”** dando como exemplo algumas das ferramentas/softwarees utilizados **“quando estagiei no hotel, tinha exatamente o mesmo programa que utilizávamos em aula”**. No entanto, e tendo o Turismo diversas e vastas áreas que estão em constante mutação acaba por **“escapar alguns detalhes exigidos pelo mercado, pois este exige mais conhecimento ao nível da área em si, como inovações e atualizações.”**

Enquanto profissionais, inseridos no mercado de trabalho, consideram que o curso correspondeu às necessidades de formação, uma vez que, **“(...) todos os conhecimentos retirados do curso foram necessários e corresponderam ao pedido”**. No entanto, **“(...)o curso deveria atentar mais nas línguas pois, a meu ver, é a vertente com um défice mais evidente”**.

No que concerne às competências adquiridas e escolha do curso, mais uma vez, as entrevistadas estão de acordo, na medida em que, ao **“fim dos 3 anos de curso (...) saímos do mesmo aptos para trabalhar, crescendo muito a nível pessoal e profissional.”**

Quanto à experiência vivenciada, todas as entrevistadas, concordaram que correspondeu às suas expectativas, **“quer ao nível da aprendizagem em sala de aula quer ao nível da prática dos conhecimentos adquiridos”**, acrescentando, ainda, que **“à medida que vamos aprendendo apaixonamo-nos ainda mais pela área”**, destacando o corpo docente, como um fator que excedeu as expectativas dos alunos visto que **“sempre estiveram disponíveis para nos ajudar, foram prestáveis e deram-nos motivação até dizendo palavras que, maior parte das vezes, não queríamos ouvir porém era necessário para a nossa evolução”**.

b) Perceções da qualidade

A variável perceções é constituída pelos seguintes itens:

- ✓ O curso desafia os alunos a demonstrar o domínio de habilidades e / ou competências em diferentes realidades
- ✓ O curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos
- ✓ O professor demonstrou adequadamente competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem

Quanto ao domínio de habilidades e/ou competências em diferentes realidades, as entrevistadas revelaram que tiveram algumas atividades nesse sentido, e que devido a essas atividades ainda se motivaram mais pela área “*(...) considerando um ponto muito positivo e (...) essencial para a aprendizagem*”. Como exemplo de atividades, referiram as aulas práticas onde tinham “*(...) de retratar uma reclamação de hotel ou simplesmente a dar informações turísticas*”, as visita de estudo dentro ou fora de Lisboa onde “*cada aluno/grupo ficava responsável por apresentar um monumento*”, treinando assim as competências de um guia intérprete. Para além disso também eram “*desafiados a comunicar com os turistas na rua e a apresentar uma cidade ou criar um passeio turístico numa língua estrangeira*”.

No que diz respeito aos instrumentos de avaliação, as entrevistadas referiram que tinham diversos instrumentos de avaliação, tais como “*(...) testes, apresentações orais, realização e organização de eventos e relatórios*”. Para além disso realizam um “*projeto tecnológico (2º ano), e no 3.º e último ano, a prova de aptidão profissional e o estágio profissional*”.

No que concerne às competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem, por parte dos professores, os ex-alunos consideram que “*de modo geral os docentes demonstravam competências adequadas, incentivavam os alunos, estando sempre disponíveis para ajudar e sempre que possível proporcionar atividades para existir consolidação da matéria*”. Acrescentam, ainda que, “*incentivavam os alunos durante o curso, e o mais importante é que souberam demonstrá-lo com honestidade, motivando os alunos a terem um melhor proveito no futuro*”. No entanto, deixam como sugestão para os docentes “*não utilizarem tanto o*

método expositivo e proporcionarem aulas mais interativas, como por exemplo utilizando o método interrogativo”.

c) Variáveis Expectativas e Percepções

Tendo em linha de conta o conteúdo das entrevistas, conclui-se que de um modo geral, as expectativas que os ex-alunos tinham em relação ao curso foram alcançadas e alguns referiram que até superadas, destacando as ferramentas facultadas/trabalhadas para tornar os alunos bons profissionais, assim como as simulações realizadas ao longo dos três anos que contribuíram muito para realidade do mercado de trabalho, considerando que quando concluem o curso ficam aptos para ingressar no mundo do trabalho. O mesmo se pode dizer, no que se refere às percepções da qualidade, pois pelas opiniões dadas pelos empregados, relativamente ao curso, foram de uma forma geral muito positivas, destacando a variedade de instrumentos utilizados, as atividades práticas que realizavam, que lhes permitiam adquirir competências na diversas realidades, e as competências no processo de ensino-aprendizagem demonstradas pelo corpo docente.

Desta forma, pode-se dizer que a ***Hipótese 1 – Quanto maior for o grau de recomendação dos antigos alunos (empregados), maior as percepções de qualidade do curso é válida***, na medida em que se observou um grau elevado em ambas as variáveis.

4.1.3. Análise aos resultados dos empregadores

2. Variável Percepções e Percepções da qualidade

a) Percepções

A variável percepções é formada pelos seguintes itens:

- ✓ O curso está adaptado às necessidades do mercado de trabalho;
- ✓ O curso acompanha as exigências do setor profissional turístico;
- ✓ Curso envolvido com o setor empresarial turístico;
- ✓ O perfil correspondente ao saber-ser está de acordo com as necessidades da

empresa;

✓ O perfil correspondente ao saber-fazer está de acordo com as necessidades da empresa;

No que respeita ao item, se o curso se encontra adaptado às necessidades do mercado de trabalho, os entrevistados foram unânimes na resposta, referindo que **“o mercado de trabalho no segmento hoteleiro está em contínuo crescimento, desde 2014, e a procura por mão de obra qualificada também. O curso profissional Técnico de Turismo vem ajudar a colmatar as falhas e a crescente procura ao aliar a própria experiência da escola às novas tendências nos campos da tecnologia, o saber estar tanto ou mais do que o saber do que o saber fazer e providenciando aos alunos prática mediante estágios”**. Acrescentaram, ainda, que o curso em si prepara os alunos ao nível de conhecimento, principalmente, através das disciplinas técnicas, conseguindo através delas dinamizar o curso dando uma vertente mais prática, algo essencial aquando a ingressão no mercado de trabalho. Todos os anos temos tido estagiários nos nossos hotéis que acabam por ficar a trabalhar”.

Quanto ao acompanhamento das exigências do setor profissional turístico, os entrevistados não tiveram todos a mesma opinião, visto que um deles menciona que **“o curso precisaria talvez de mais professores com experiência comprovada nas áreas de receção, mesa e bar e eventos”**, no entanto os outros inquiridos referem que, e tendo em linha de conta que o curso profissional técnico de turismo encontra-se dividido em três áreas: agências de viagens, hotelaria e animação turística, que **“o curso nessa perspetiva sempre alcançou bons resultados, desde a preparação em sala de aula, às atividades realizadas no exterior através de parcerias com empresas do setor. Isso permite aos alunos adquirir competências ao nível do saber estar, saber agir e lidar com diversas situações”**. A maior parte dos alunos do curso técnico de turismo realiza estágios no setor da hotelaria e nesse sentido o curso **“corresponde às áreas que desenvolvemos no âmbito da Hotelaria”**.

No que concerne ao envolvimento do curso com o setor empresarial turístico, os entrevistados referem que **“todos os parâmetros do curso envolvem claramente o setor empresarial do turismo, o curso envolve duas provas finais nomeadamente no 2º e 3º ano de curso, onde os alunos têm que apresentar uma prova com base no que aprendem, cujo objetivo é criar um projeto no setor turístico. Nessas provas o júri é sempre composto por**

elementos do setor empresarial da área. Eu já fui a algumas dessas provas cujo nome é provas de aptidão profissional. Para além disso, também existe a parte da troca de saberes/conhecimento através de convidados da área que se dirigem à escola”. Outro dos entrevistados, vai de encontro à mesma linha de pensamento afirmando que *“curso envolve-se com o setor empresarial turístico, convidando o mesmo regularmente a participar nas atividades da escola com feedback constante”*.

Relativamente ao item se o perfil correspondente ao saber-ser está de acordo com as necessidades da empresa, a maioria dos entrevistados referem que *“o saber-ser, acaba por dizer muito de nós próprios, sendo uma mistura de personalidade com cordialidade/educação que temos que aprender, pois o ramo exige isso de nós. Em muitas situações, principalmente quando lidamos com jovens, estes ainda não conseguem lidar bem com isso, reagindo muito à “flor-da-pele” (...) mas consegue-se melhorar esse aspeto e penso que devido à dedicação e paciência também da parte dos profissionais que lidam com estes jovens diariamente”*.

O ramo empresarial turístico é muito vasto e complexo e tendo essa perspetiva em linha de conta, um dos entrevistados, menciona que *“o perfil do aluno ainda não está verdadeiramente adaptado às necessidades das empresas, pois faltaria limar algumas competências”*.

Quanto ao perfil do saber-fazer, um dos entrevistados menciona que *“ainda não está totalmente (...), faltaria talvez algumas condições na escola de forma a providenciar aos alunos e futuros profissionais um verdadeiro ambiente profissional na sala de aula”*. Outro dos inquiridos refere que *“o saber-fazer, acaba por ser uma aprendizagem ao longo de todo percurso na vida. O nosso percurso do saber-fazer começa na escola, e neste caso em concreto fica aprimorado ao longo do curso. No entanto, e na minha opinião é impossível, devido ao vasto setor turístico, preparar estes jovens na totalidade. Contudo e tendo em conta os estagiários que temos recebido, têm vindo com alguns soft skills e conhecimentos técnicos, neste caso em concreto, ao nível dos procedimentos e softwares usados em receção”*.

b) Variável Percepções da Qualidade

A variável percepções da qualidade é composta pelos seguintes itens:

- ✓ O curso delineou as competências que devem ser dominadas e demonstradas pelos alunos;
- ✓ O curso desafia os alunos a demonstrar o domínio de habilidades e / ou competências em diferentes realidades.
- ✓ O curso treinou os alunos para o desenvolvimento do pensamento crítico e a demonstração de capacidades para resolução de problemas

No que concerne às competências que devem ser dominadas e demonstradas pelos alunos, os entrevistados consideram que *“as competências estão bem delineadas de acordo com o senso comum das necessidades do segmento turístico”*.

Quanto ao domínio de competências tendo em conta diversas realidades, os entrevistados foram unânimes ao referirem que *“os alunos vindos de algumas situações familiares disruptas tem demonstrado enormes capacidades em adaptar-se à realidade de trabalho, que por vezes é o primeiro contato, ultrapassando dificuldades de comunicação, crenças e tradições familiares”*. Acrescentando, ainda que aquando a *“realização de entrevistas com avaliação em diferentes parâmetros”* tem existido *“um bom feedback, e muitos que conseguem contrato de trabalho veem na sua maioria das escolas profissionais ligadas ao turismo”*.

No que concerne ao desenvolvimento do pensamento crítico para demonstração de capacidades e resolução de problemas, os entrevistados estão de acordo ao mencionarem que o curso o consegue devido às *“apresentações e os trabalho de grupo que tem de fazer regularmente e as Provas de Aptidão profissional vão ao encontro dessas dificuldades, porque coloca os alunos sobre pressão e em situações em que tem de analisar bem determinado problema para chegar a uma solução bem estruturada”*. Referem, ainda, que *“na generalidade os alunos demonstram possuir capacidades para resolver diversos tipos de*

problemas adaptando-se com muita facilidade às diversas realidades com que se deparam no dia-a-dia. Claro que isto acontece, numa primeira fase, através da preparação que os alunos têm na escola e depois com a própria experiência no setor”

C) Variáveis Perceções e Perceções da qualidade

Quanto à variável perceções os entrevistados foram na sua grande maioria unânimes quanto ao teor das respostas dadas, destacando que o curso se encontra adaptado às necessidades do mercado; tendo em linha de conta as áreas trabalhadas no curso, este acaba por acompanhar as exigências do setor e que também possui uma forte ligação com o setor empresarial através de parcerias, convidando as empresas a deslocarem-se à escola para partilha de conhecimentos e experiências. Quanto ao perfil necessário ao nível do saber-ser e do saber-fazer, os inquiridos concordam que ainda falta adquirir algumas competências, mas que é algo praticamente impossível, adquiri-las no curso devido ao vasto setor turístico.

No que diz respeito às perceções da qualidade os inquiridos destacam como positivo a demonstração de competências às diversas realidades, referindo a grande adaptação que os alunos demonstram colocando de parte crenças e tradições familiares. Ainda neste campo um dos entrevistados refere que a grande maioria dos contratos que faz para a cadeia de hotéis onde trabalha são de alunos oriundos de cursos profissionais ligados ao turismo. Quanto ao desenvolvimento do pensamento crítico e resolução de problemas é destacado que os alunos, ao longo do curso, realizam atividades que lhes permitem desenvolver essas competências, sendo posteriormente aprimoradas/desenvolvidas quando começam a ter um contacto regular com o setor.

Desta forma, podemos concluir que a **Hipótese 4 - Uma maior recomendação dos empregadores influencia positivamente as perceções da qualidade do curso** é válida, na medida em que ambas as variáveis apresentam um grau elevado.

4.1.4. Análise aos resultados dos educadores

3. Variável Satisfação e Perceções da Qualidade

a) Variável Satisfação

A variável Satisfação é composta pelos seguintes itens:

- ✓ O programa curricular permite adaptabilidade às tendências internacionais da área de estudo
- ✓ Liberdade na organização do trabalho letivo
- ✓ Autonomia no desenvolvimento de projetos
- ✓ Recursos disponíveis
- ✓ Organização e funcionamento do curso

Quanto à análise do item se o programa curricular permite adaptabilidade às tendências internacionais da área de estudo, os educadores referem que o programa do curso já se encontra desatualizado, contudo ***“existe sempre forma de adaptarmos os conteúdos, de maneira a que os alunos sigam/compreendam as tendências do mercado (...), pois tendo em conta a dimensão da indústria turísticas e a exigência do consumidor (turista), temos que obrigatoriamente os adaptar, pois caso contrário estaríamos a formar alunos sem conhecimento relativamente ao que se passa na atualidade, quer ao nível nacional, quer ao nível internacional”***. Os educadores referem, ainda que, ***“a adaptabilidade é sempre possível uma vez que, e não desvirtuando o domínio/tema a trabalhar, é sempre possível seguir outras perspetivas de abordagem da questão, enriquecendo-a com materiais mais atuais (estatísticas, comentários, entrevistas, estudos,...), bem como estimular os alunos a desenvolverem trabalhos de pesquisa”***. Perspetiva contrária tem o outro educador, na medida, que refere que ***“a adaptabilidade do programa curricular às tendências internacionais não é uma tarefa simples, pois obriga a uma revisão dos currículos e reestruturação do curso. Em certa medida, os objetivos de aprendizagem elencados nos vários módulos, em particular nas disciplinas técnicas permitem a introdução de pequena percentagem de novos conteúdos. No***

entanto, é possível constatar que o currículo do curso não acompanhou tendências e necessidades da área. Atualmente considero que a componente sociocultural e em particular a área das TIC e línguas estrangeiras carecem de mais horas de formação”.

No que diz respeito à liberdade na organização do trabalho letivo, os educadores concordam que essa liberdade lhes é concebida, visto que *“cada turma tem as suas características e só o professor que lida com os alunos é que sabe qual a melhor forma de lecionar os conteúdos”*, acrescentam, ainda que, *“ainda que não seja possível esquecer os currículos respetivos por completo, sinto que posso introduzir novos conteúdos apesar de ser necessário enquadrar sempre estes conteúdos de uma forma lógica nos respetivos módulos.*

No que concerne à autonomia no desenvolvimento de projetos os educadores referem que essa autonomia lhes é proporcionada sendo que *“no início do ano letivo a equipa técnica do curso, juntamente com o coordenador de curso, realiza o planeamento anual das atividades/projetos do curso. No entanto, no decorrer do ano letivo, existe oportunidades e interesses por parte dos alunos e por isso esse plano por norma é sempre alterado”*. Abordando, ainda que, *“a área projeto é fundamental para o desenvolvimento do pensamento crítico, da criatividade, entre outras soft skills. Quando é possível desenvolver projetos em estreita cooperação com os formandos, a concretização do projeto é um grande motivo de satisfação.”*

No que respeita, ao item recursos disponíveis, os educadores consideram *“que os recursos que são possíveis adaptar ao local onde decorre o curso de turismo, estão disponíveis, essencialmente aqueles passíveis de serem utilizados informaticamente. No entanto, quando se torna necessário espaços adequados para realização de atividades práticas, os recursos/instalações não permitem margem para tal.”* Identificam ainda, uma lacuna no que se refere *“à parte da hotelaria, uma vez que era essencial existir um laboratório de turismo com as ferramentas necessárias para que os alunos pudessem colocar em prática alguns dos conhecimentos adquiridos (...) Para colmatar esta lacuna são realizadas algumas visitas a hotéis e hostels, de forma a puderem verificar o seu funcionamento.* No que respeita ao funcionamento das aulas, os educadores referem que as salas de aula apresentam *“poucas condições no que concerne à iluminação (para visionamento de vídeos ou PowerPoint), temperatura e disposição dos alunos face ao quadro”*.

Quanto à organização e funcionamento do curso, a opinião dos entrevistados não é consensual, considerando que um dos entrevistados, considera que, e tendo em conta as adversidades/adaptalidades constantes que têm de existir, ainda assim ***“os alunos têm a oportunidade de realizarem diversas atividades práticas, têm contacto com a indústria através de visitas de campo e através de palestras com profissionais da área”***. Por outro lado, existe uma opinião contrária, na medida em que ***“o programa curricular está desatualizado e carece de maior articulação entre as disciplinas, sobretudo as disciplinas da componente técnica. O Projeto Tecnológico (trabalho teórico) seria muito mais profícuo a realização de um estágio, no 2ºano, ainda que de duração mais reduzida. Nesta formação em contexto trabalho, os alunos teriam oportunidade de aplicar, consolidar e aprofundar os conhecimentos técnicos adquiridos. Mais do que desenvolver um trabalho teórico, os alunos de um curso de Turismo beneficiam no contacto com a realidade de forma a desenvolver as suas capacidades e competências profissionais e pessoais.”***

b) Variável Perceção da qualidade

A variável perceção é composta pelos seguintes itens:

- ✓ Os alunos assimilaram conhecimento e aplicaram-no em diferentes realidades.
- ✓ Os alunos estavam ativamente envolvidos em atividades práticas.
- ✓ O curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos

Referente à assimilação e aplicação do conhecimento em diversas realidades, os entrevistados referem que ***“por vezes, os alunos iniciam o curso profissional de Turismo desconhecendo a panóplia de saídas profissionais que esta área oferece, sendo que o primeiro ano é decisivo para lhes abrir os horizontes e descobrirem os seus talentos. (...) os alunos procuram uma formação com conteúdos aplicáveis à realidade e quando percebem que os conteúdos, são bastante abrangentes e extravasam as portas da escola, são eles os primeiros a surgirem com exemplos de como atuaram numa dada situação, aplicando os conhecimentos adquiridos”***. Para além disso, ***“eles adquirem/ assimilam conhecimento, uma vez que têm de realizar durante os três anos do curso, vários instrumentos / provas de avaliação”***.

Quanto ao envolvimento em atividades práticas, os educadores consideram que os alunos ***“envolvem-se ativamente nas atividades práticas, sejam visitas de estudo, simulações, organização de eventos, etc. Estes alunos procuram este tipo de formação porque preferem uma formação mais prática e menos teórica”***. Para além disso ***“o curso é muitas vezes solicitado para participar em alguns eventos (organização e acolhimento) externos à escola e os alunos demonstram sempre grande vontade em participar.***

Tendo em conta a aplicação de vários instrumentos para avaliação de desempenho dos alunos, os inquiridos responderam que ***“o curso inclui vários instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos: atividades práticas em contexto de sala de aula, organização de eventos, testes de avaliação, participação em atividades na comunidade, Projeto Tecnológico, Prova de Aptidão Profissional e Estágio curricular. Há ainda a destacar, o feedback das empresas que acolhem os alunos em estágio curricular, bem como das empresas e outras instituições que intervêm no júri de avaliação dos PT’s e PAP’s, cuja opinião é respeitada, validando o desempenho e qualidade profissional dos nossos alunos. Após a conclusão da formação, a sua integração no mercado de trabalho, seja nas empresas onde realizaram o estágio curricular, seja noutras empresas, permite avaliar a adequação do perfil e do desempenho dos nossos alunos.”***

c) Variável Satisfação e Perceção da Qualidade

No que respeita à variável satisfação, os educadores evidenciam que o programa do curso já se encontra algo desatualizado, no entanto, e apenas nas áreas técnicas, é sempre possível alguma adaptabilidade do programa às tendências internacionais, devido à constante mutação da área. Quanto à liberdade na organização do trabalho letivo, todos os entrevistados concordam que essa liberdade lhes é concebida, até porque as turmas são sempre muito heterogéneas e por isso é sempre necessário uma adaptabilidade à forma como se leciona e prioriza os conteúdos.

No que concerne à autonomia no desenvolvimento de projetos, os educadores referem que essa autonomia lhes é facultada, pois a área de projeto é essencial para o desenvolvimento de soft skills.

Tendo em consideração os recursos disponíveis para o bom funcionamento do curso, os educadores são unânimes quanto à sua insatisfação, na medida em que consideram existir uma grande lacuna quanto à existência de um laboratório de turismo que permitisse aos alunos colocarem em prática simulações / rôle plays facilitadores das aprendizagens em contexto prático. Consideram ainda que as salas também não reúnem as melhores condições.

Quanto à organização e funcionamento do curso as opiniões não são unânimes, na medida em que, e tendo em conta, as adversidades os alunos ainda conseguem desenvolver atividades práticas e ter contacto com o mundo organizacional. Por outro lado, a organização e funcionamento do curso fica um pouco aquém, visto existir pouca articulação entre disciplinas e no 2º ano do curso, as horas destinadas à formação em contexto de trabalho, que é feita através da elaboração de um projeto tecnológico, deveriam ser convertidas num estágio com vertente prática.

No que respeita, à variável perceções da qualidade, os educadores consideram que os educandos, e apesar da abrangência do curso, conseguem assimilar conhecimento, na medida em que têm de realizar vários instrumentos de avaliação e conseguem aplicá-lo a diversas realidades, visto que são eles próprios a surgirem com exemplos acerca de como poderiam resolver diversas situações. É unânime, entre os educadores, que os alunos se encontram ativamente envolvidos em atividades práticas, quer ao nível de visitas de estudo, quer ao nível da organização de eventos. Quanto aos instrumentos de avaliação para desempenho dos alunos, conclui-se que existe vários instrumentos que permitem avaliar o perfil e competências adquiridas, quer ao nível de trabalhos de pesquisa, da realização de projetos e estágios curriculares onde o feedback dos empregadores é sempre muito positivo.

Em suma, apesar de existir alguns aspetos negativos enumerados pelos educadores, relativamente aos recursos e equipamentos existentes e funcionamento e organização do curso, acabaram por ser mais aspetos positivos do que negativos. Sendo que na variável satisfação observamos um grau moderado, mas na variável perceções da qualidade verificamos um grau elevado.

Assim, podemos concluir que a **Hipótese 2 - Quanto mais motivadores forem os educadores maior a percepção da qualidade do curso** é válida.

4.2. Estudo quantitativo

4.2.1. Caracterização da amostra

A amostra do presente estudo é constituída por 40 indivíduos, 31 do género feminino (77,5%) e 9 do género masculino (22,5%), conforme se pode visualizar no gráfico 1. Esta diferença de percentagens deve-se ao facto de as turmas do Curso Técnico de Turismo serem constituídas na sua grande maioria por indivíduos do sexo feminino.

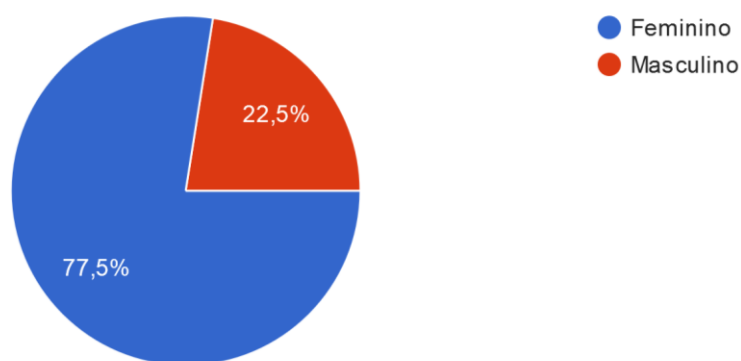


Gráfico 1 - Género dos inquiridos
Fonte: Elaboração própria (a partir do google docs)

Quanto à idade (gráfico 2), a maioria dos inquiridos tem entre os 17 e os 19 anos (65%), pois são alunos que se encontram no 2º (55,5%) e 3º (47,5%) anos do curso (gráfico 3). Esta escolha deveu-se ao facto de estes alunos já possuírem uma opinião mais formada acerca do mesmo.

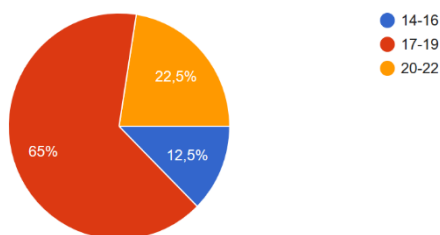


Gráfico 3 - Idade dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria (a partir do google docs)

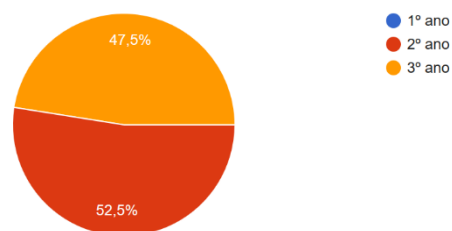


Gráfico 2 - Ano curricular em que os inquiridos se encontram matriculados

Fonte: Elaboração própria (a partir do google docs)

4.2.2. Estatística descritiva e correlações

4.2.2.1. Fiabilidade das Escalas - Alfa de Cronbach

Para avaliar a consistência interna das escalas, no presente estudo, foi calculado o Alfa de Cronbach. De acordo, com a tabela supramencionada, os valores superiores a 0,7 significam que as dimensões/variáveis estão positivamente correlacionadas entre si, o que significa que as questões foram respondidas de forma coerente.

Valores	Consistência Interna
Maior que 0,9	Excelente
Entre 0,8 e 0,9	Boa
Entre 0,7 e 0,8	Razoável
Entre 0,6 e 0,7	Fraca
Abaixo de 0,6	Inaceitável

Tabela 1 - Interpretação do Alfa de Cronbach

Fonte: Hill & Hill, 2002

Dimensões - Expectativas	Média da Escala se o Item for eliminado	Variação da Escala se o Item for eliminado	Item Corrigido - Correlação Total	Alpha de Cronbach se o Item for eliminado
✓ Encontrar emprego na área quando o curso terminar	24,5750	19,071	0,522	0,883
✓ Preparação técnica que o curso dá	24,6250	17,420	0,756	0,856
✓ Qualidade geral do curso	24,7000	18,626	0,646	0,870
✓ Ensino prático que permita contacto direto com as empresas e profissionais da área	24,9000	16,656	0,664	0,869
✓ Locais de estágios adequados ao perfil dos alunos;	24,8250	17,481	0,780	0,854
✓ Programa curricular do curso;	25,1500	17,464	0,771	0,854
✓ Conhecimento científico dos docentes;	25,0750	17,097	0,618	0,875

Tabela 2 - Alpha de Cronbach – Variável Expectativas
Fonte: Elaboração própria (a partir do SPSS)

Na variável “Expectativas” obteve-se, para as 7 dimensões, um alpha de cronbach de 0,883, o que indica que existe boa consistência interna nesta variável. Analisando o alpha de cronbach para todas as dimensões que fazem parte desta variável e para a coluna “Alpha de Cronbach se o item for eliminado”, verifica-se que a exclusão de algum dos itens não melhoraria o alph.

Dimensões - Satisfação	Média da Escala se o Item for eliminado	Variação da Escala se o Item for eliminado	Item Corrigido - Correlação Total	Alpha de Cronbach se o Item for eliminado
✓ Os professores aplicam as suas investigações e a sua experiência no setor do turismo aos educandos	15,8500	9,823	0,742	0,883
✓ Conhecimento pedagógico dos professores	15,8750	9,497	0,782	0,823
✓ Os equipamentos e instalações técnicas estão disponíveis para desenvolver o processo ensino-aprendizagem	16,8500	9,772	0,519	0,94
✓ As disciplinas técnicas e as atividades curriculares permitem o contato direto com o setor e profissionais da área	16,2000	9,497	0,751	0,830
✓ O elenco modular segue uma ordem lógica e contínua;	16,4250	9,225	0,735	0,832

Tabela 3 - Alpha de Cronbach – Variável Satisfação

Fonte: Elaboração própria (a partir do SPSS)

No que se refere à variável “Satisfação”, composta por 5 dimensões, obteve-se, um alpha de cronbach de 0,870, o que indica que existe boa consistência interna nesta variável. Analisando o alpha de cronbach para todas as dimensões que fazem parte desta variável e para a coluna “Alpha de Cronbach se o item for eliminado”, verifica-se que se a dimensão “os equipamentos e instalações técnicas estão disponíveis para desenvolver o processo ensino-aprendizagem” fosse excluída melhoraria o alpha, no entanto não de forma significativa e por isso resolvi não a excluir.

Dimensões - Perceções	Média da Escala se o Item for eliminado	Varição da Escala se o Item for eliminado	Item Corrigido - Correlação Total	Alpha de Cronbach se o Item for eliminado
✓ O curso desafia os alunos a demonstrar o domínio de habilidades e / ou competências em diferentes realidades	21,1250	6,471	0,616	0,630
✓ O curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos	21,0500	8,408	0,185	0,747
✓ O professor demonstrou adequadamente competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem	21,0000	6,154	0,670	0,609
✓ O professor treinou os alunos para o desenvolvimento do pensamento crítico e a demonstração de capacidades para resolução de problemas	21,3000	6,985	0,358	0,716
✓ O professor adaptou os métodos de ensino tendo em conta as circunstâncias e as diferentes necessidades dos alunos	21,4000	6,605	0,499	0,666
✓ Os alunos estavam ativamente envolvidos em atividades práticas.	20,8750	7,702	0,424	0,691

Tabela 4 - Alpha de Cronbach – Variável Perceções

Fonte: Elaboração própria (a partir do SPSS)

No que concerne à variável “Perceções”, obteve-se, um alpha de cronbach de 0,719 para o conjunto das 6 dimensões em estudo, podendo concluir existe consistência interna razoável nesta variável. Analisando o alpha de cronbach para todas as dimensões que fazem parte desta variável e para a coluna “Alpha de Cronbach se o item for eliminado”, verifica-se que se a dimensão “o curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos” fosse anulada melhoraria o alpha, no entanto não de forma significativa e por isso resolvi não a eliminar.

Variável	α	N.º Itens/dimensões
Expectativas	0,883	7
Satisfação	0,870	5
Perceções	0,719	6

Tabela 5 – Resumo da fiabilidade das escalas das Variáveis
Fonte: Elaboração própria

De acordo com os valores apresentados na tabela 5, podemos concluir que o alfa apresenta um valor de fiabilidade bom nas variáveis “Expectativas” e “Satisfação”, visto estar entre 0,8 e 0,9. A variável “Perceções” apresenta um valor razoável uma vez que ostenta um valor de fiabilidade razoável, tendo em conta que se encontra entre os valores 0,7 e 0,8.

Assim, e tendo em linha de conta estes valores, e apesar de não estarem na escala máxima, podemos considerar que existe uma consistência interna, visto que as três variáveis se encontram acima de 0,7.

4.2.2.2. Estatística descritiva

No que diz respeito às médias, desvio padrão e frequência das dimensões em estudo, obtiveram-se os seguintes resultados:

➤ Dimensões variável Expectativas

Dimensões / itens	Média	Desvio padrão
✓ Encontrar emprego na área quando o curso terminar	4,40	0,8412
✓ Preparação técnica que o curso dá	4,35	0,8638
✓ Qualidade geral do curso	4,28	0,7841
✓ Ensino prático que permita contacto direto com as empresas e profissionais da área	4,08	1,0715
✓ Locais de estágios adequados ao perfil dos alunos;	4,15	0,8336
✓ Programa curricular do curso;	3,83	0,8439
✓ Conhecimento científico dos docentes;	3,90	1,0573

Tabela 6 - Dimensões da variável expectativa
Fonte: Elaboração própria

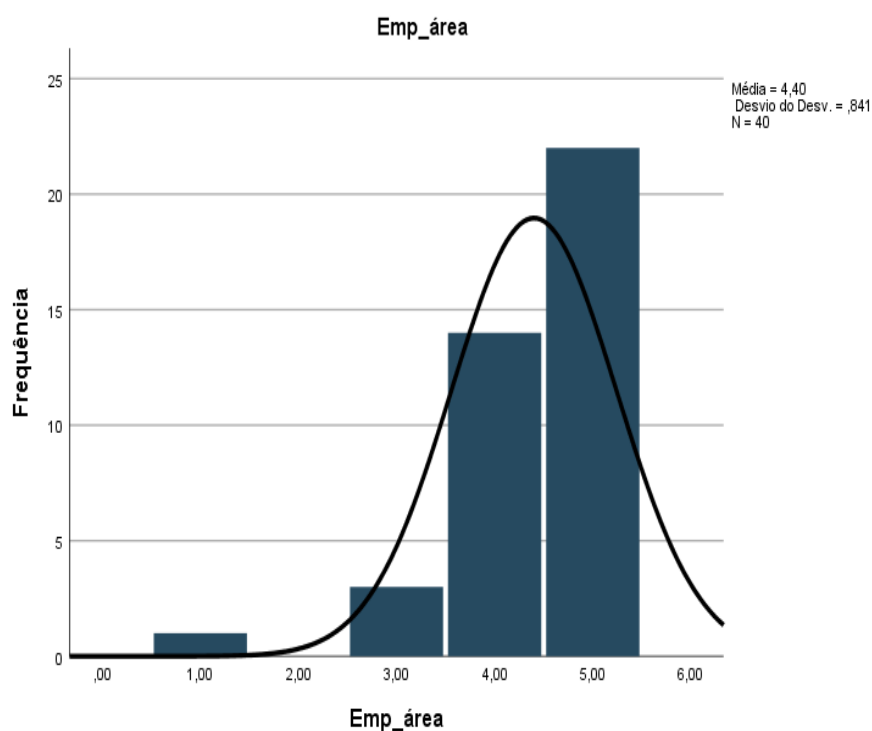


Gráfico 4 - Histograma sobre dimensão encontrar emprego na área quando o curso terminar
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

A frequência das respostas referente à dimensão em estudo, apresenta uma maior concentração nos pontos 4 e 5, correspondendo a 90% das respostas dos inquiridos. Podemos, assim concluir que a maior parte dos alunos, aquando a escolha do curso, tem expectativa em encontrar emprego na área quando o curso terminar.

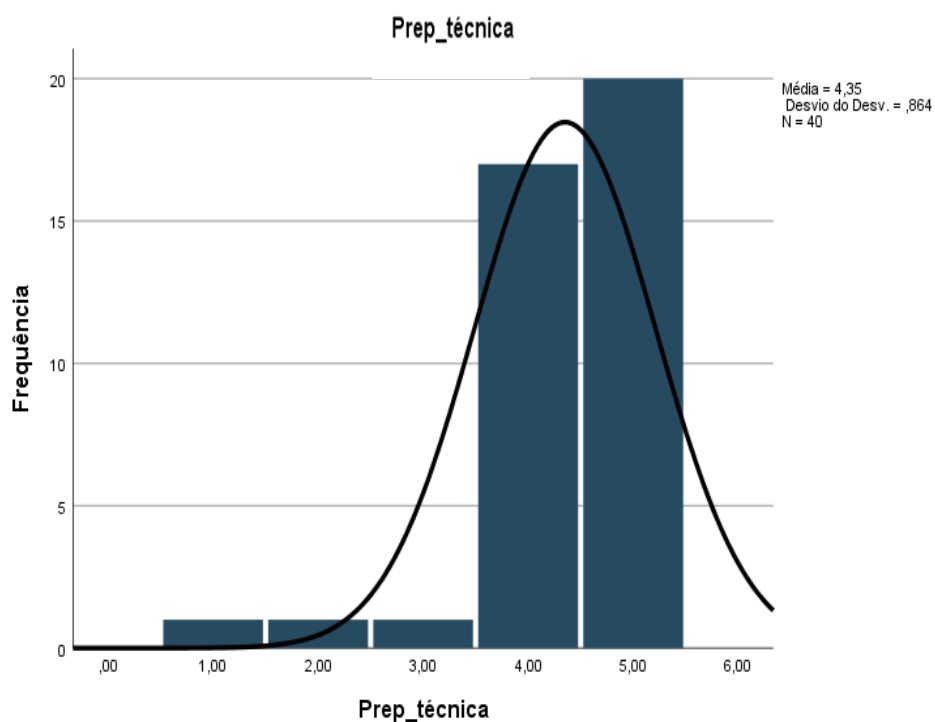


Gráfico 5 - Histograma sobre a dimensão preparação técnica que o curso dá
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

No que se refere à dimensão preparação técnica que o curso dá, esta apresenta uma maior incidência nos pontos 4 e 5, correspondendo a 92,5% das respostas dos alunos, podendo, assim, verificar que a grande maioria dos inquiridos escolhe este curso tendo em conta a preparação técnica que irão adquirir.

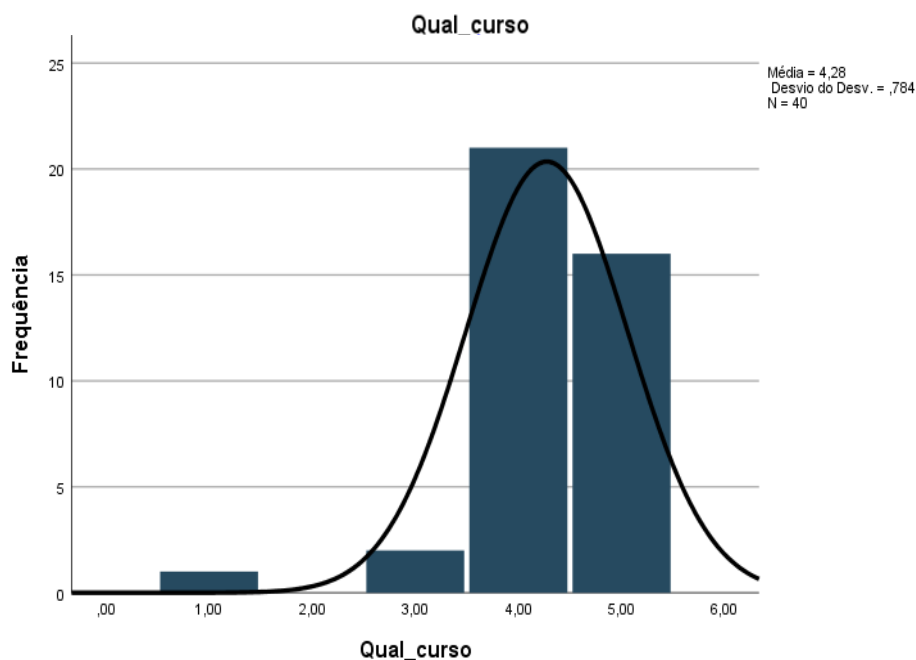


Gráfico 6 – Histograma sobre a dimensão qualidade geral do curso
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Ao contrário das restantes dimensões que recaíam mais sobre o ponto 5, neste gráfico podemos observar que a dimensão qualidade geral do curso incide mais no ponto 4 contando com 52,5% das respostas dos alunos, enquanto que o ponto 5 obteve 40% das respostas. No entanto, os dois pontos juntos somam 92,5%, podendo concluir que um dos fatores pela escolha deste curso foi devido à dimensão em estudo.

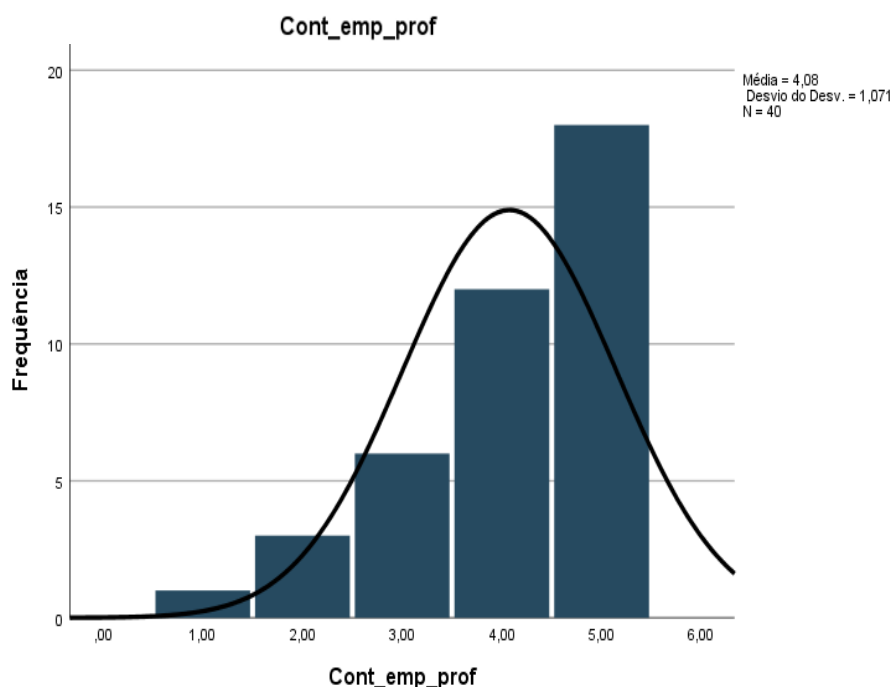


Gráfico 7 – Histograma sobre a dimensão ensino prático que permita contacto direto com empresas e profissionais da área

Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Quanto à dimensão ensino prático que permita contacto direto com empresas e profissionais na área é algo que os alunos valorizam na escolha do curso, visto que 45% dos inquiridos respondeu a escala 5.

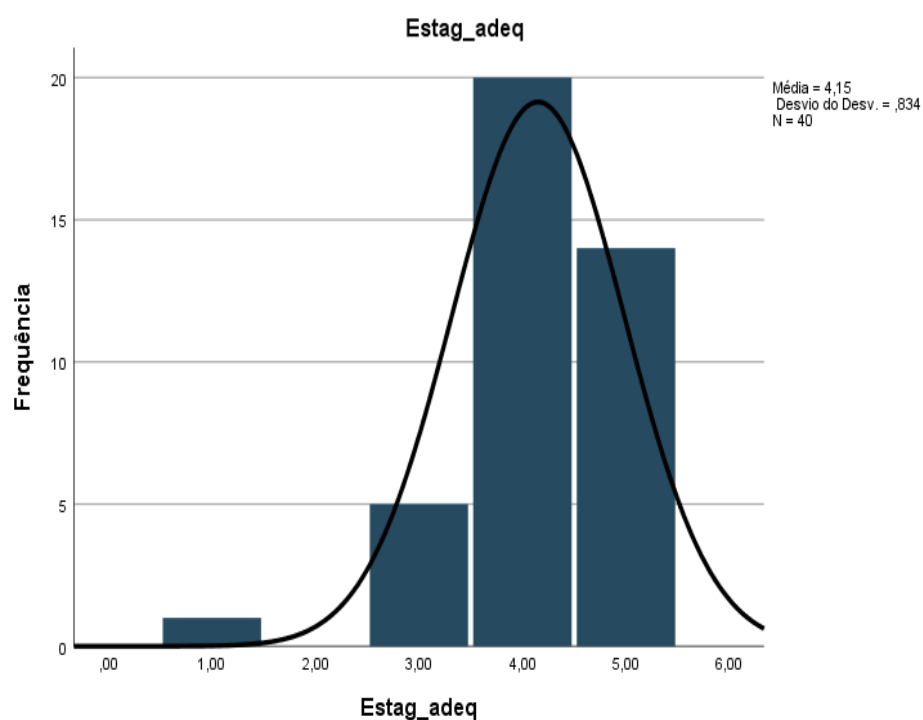


Gráfico 8 – Histograma sobre a dimensão locais de estágio adequados ao perfil do aluno
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Ao observar o histograma, podemos concluir, que 50% dos inquiridos responderam na escala 4 o que significa que apesar de terem expectativas de que os locais de estágios são adequados ao perfil dos alunos, não têm as expectativas completamente elevadas, pois apenas 35% dos alunos responderam na escala 5.

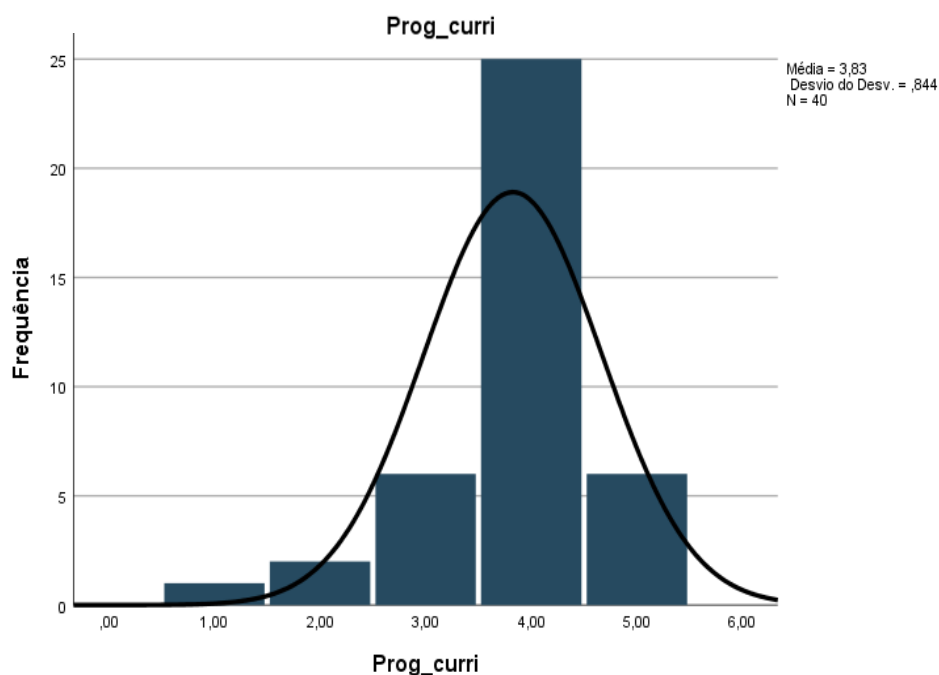


Gráfico 9 - Histograma sobre a dimensão programa curricular do curso
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

À semelhança da dimensão anterior, os inquiridos concentraram a sua resposta no ponto 4 com 62%, o que leva a crer que têm expectativas quanto ao programa curricular mas estas não são totalmente elevadas, pois apenas 15% responderam na escala 5 e 3. Talvez se deva à falta de conhecimento do programa aquando a escolha do curso.

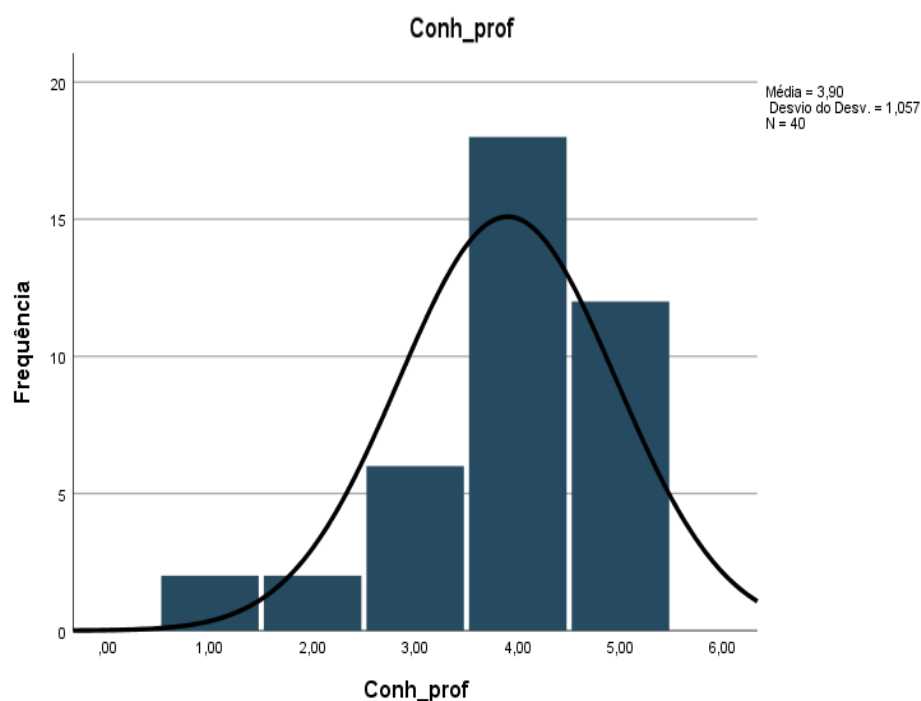


Gráfico 10 - Histograma sobre a dimensão conhecimento científico dos professores
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Para a dimensão sobre o conhecimento científico dos professores, as respostas incidiram mais no ponto 4 com 45% e ponto 5 com 30%, perfazendo um total de 75% relativamente às expectativas sobre o conhecimento científico dos professores.

➤ Dimensões variável Satisfação

Dimensões / itens	Média	Desvio padrão
✓ Os professores aplicam as suas investigações e a sua experiência no setor do turismo aos educandos	4,45	0,84580
✓ Conhecimento pedagógico dos professores	4,43	0,87376
✓ Os equipamentos e instalações técnicas estão disponíveis para desenvolver o processo ensino-aprendizagem	3,45	1,08486
✓ As disciplinas técnicas e as atividades curriculares permitem o contato direto com o setor e profissionais da área	4,10	0,90014
✓ O elenco modular segue uma ordem lógica e contínua;	3,88	0,96576

Tabela 7 – Dimensões da variável Satisfação

Fonte: Elaboração própria

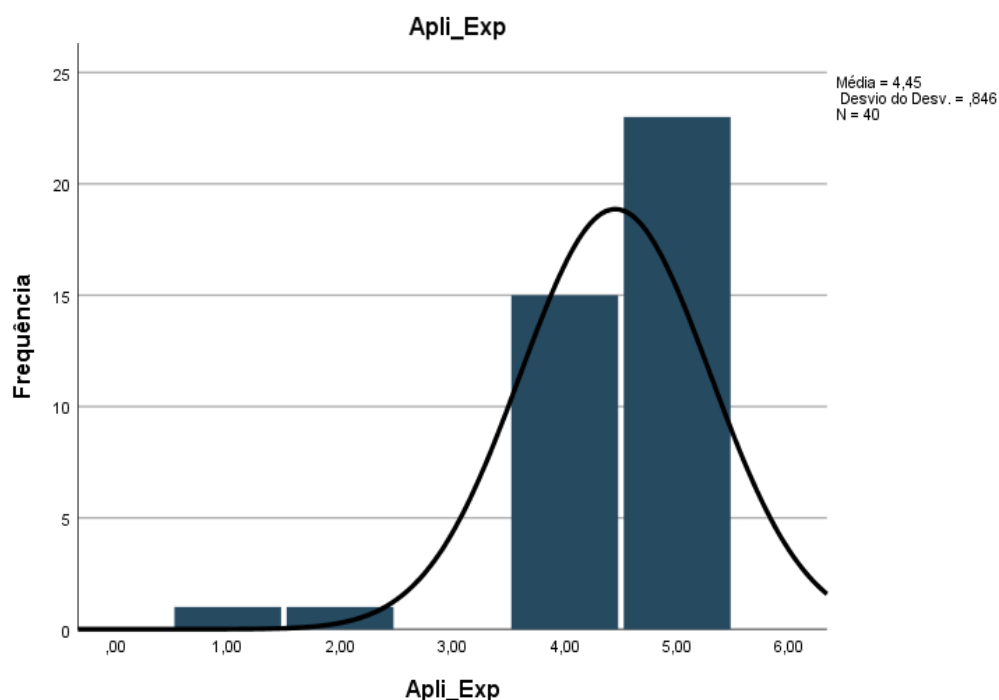


Gráfico 11 - Histograma sobre a dimensão os professores aplicam as suas investigações e a sua experiência no setor do turismo aos educandos

Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

No que diz respeito à dimensão em estudo, expressa no gráfico inframencionado, podemos verificar que existe uma forte concordância (57,5%), verificada no ponto 5, concluindo, assim, que mais de metade dos inquiridos concordam na totalidade que os professores transmitem a sua experiência no setor para a sala de aula. Apenas 5% dos inquiridos manifestaram discordância nas suas respostas.

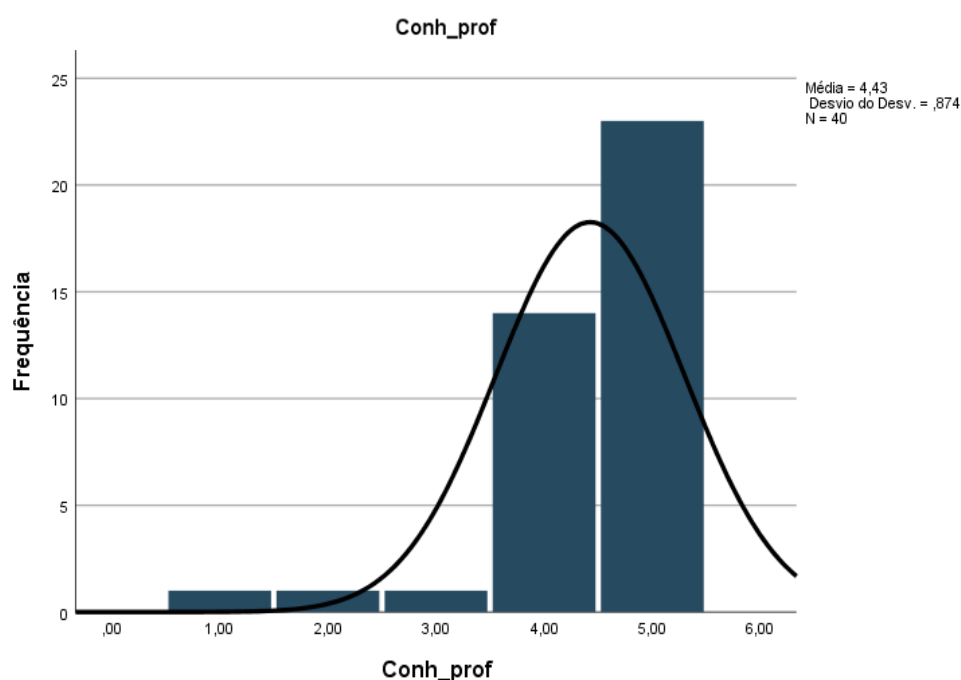


Gráfico 12 - Histograma sobre a dimensão conhecimento pedagógico dos professores
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

À semelhança dos resultados anteriores, a dimensão em análise, possui uma forte concordância, como se pode verificar no ponto 5. Assim, 57,5% dos alunos estão totalmente de acordo e satisfeitos quanto ao conhecimento transmitido pelos professores. Observa-se ainda que 5% dos inquiridos manifestou discordância nas suas respostas.

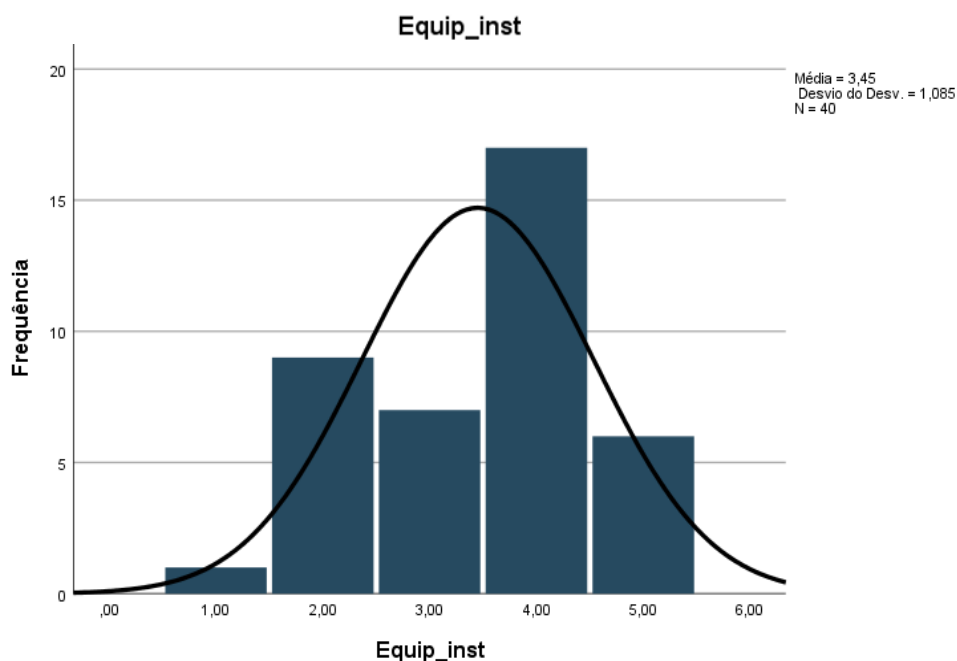


Gráfico 13 - Histograma sobre a dimensão os equipamentos e instalações técnicas estão disponíveis para desenvolver o processo ensino-aprendizagem
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

No presente gráfico, observamos uma predominância no ponto 4 com 42,5%, sendo por isso concordante, no entanto, e ao contrário das dimensões anteriores, esta foi a menos unânime no que se refere às respostas dos inquiridos. Importa ainda ressaltar que o ponto 2, com 22,5%, demonstra discordância por parte dos inquiridos, sendo por isso a percentagem mais alta relativamente às restantes dimensões que rondavam os 5%.

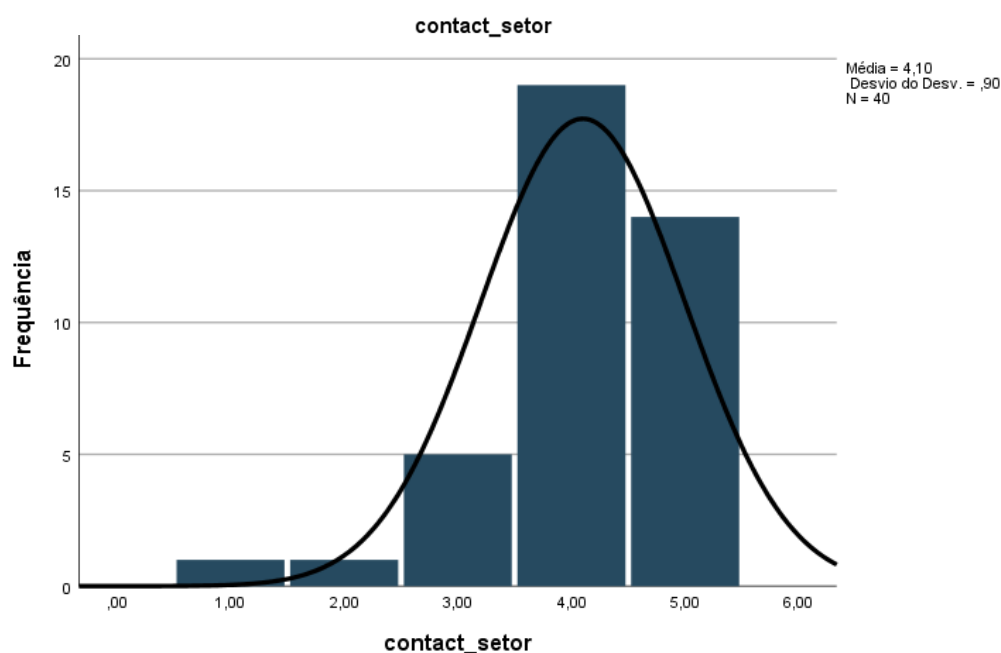


Gráfico 14 - Histograma sobre a dimensão as disciplinas técnicas e as atividades curriculares permitem o contato direto com o setor e profissionais da área.

Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Quanto à dimensão em estudo verificamos uma maior incidência no ponto 4 com 47,5% e no ponto 5 com 35% das respostas dos inquiridos. Podemos afirmar que as respostas são concordantes. Os pontos 1 e 2 obtiveram 5% de respostas discordantes por parte dos inquiridos. O ponto 3 reuniu 12,5% das respostas, o que significa que não discordam nem concordam.

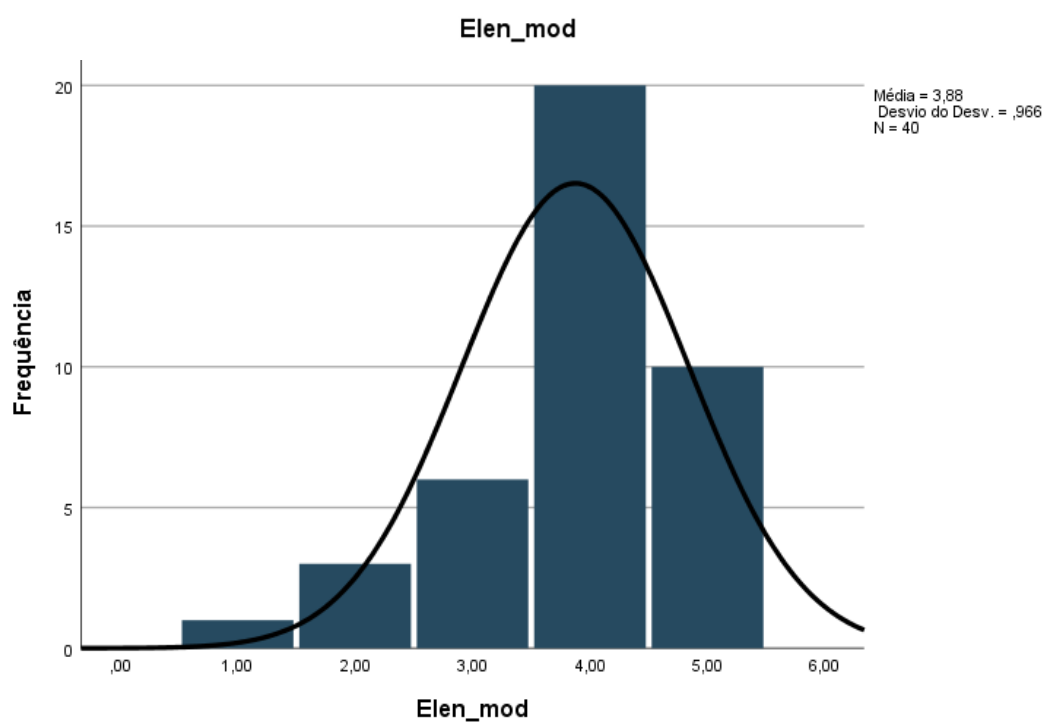


Gráfico 15 - Histograma sobre a dimensão o elenco modular segue uma ordem lógica e contínua
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Relativamente aos resultados da dimensão em estudo, representada no gráfico 15, conclui-se que estes recaem sobre o ponto 4 com 50% das respostas, podendo assim afirmar-se que as respostas dos inquiridos são concordantes. No ponto 5, obteve-se 25% das respostas e 10% discordantes (ponto 1 e 2).

➤ **Dimensões variável Perceções (TEDQUAL)**

Dimensões / itens	Média	Desvio padrão
✓ O curso desafia os alunos a demonstrar o domínio de habilidades e / ou competências em diferentes realidades	4,22	0,80
✓ O curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos	4,30	0,687
✓ O professor demonstrou adequadamente competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem	4,47	0,64
✓ O professor treinou os alunos para o desenvolvimento do pensamento crítico e a demonstração de capacidades para resolução de problemas	4,35	0,834
✓ O professor adaptou os métodos de ensino tendo em conta as circunstâncias e as diferentes necessidades dos alunos	3,95	0,876
✓ Os alunos estavam ativamente envolvidos em atividades práticas.	4,05	0,93233

Tabela 8 – Dimensões da variável perceções (TEDQUAL)

Fonte: Elaboração própria

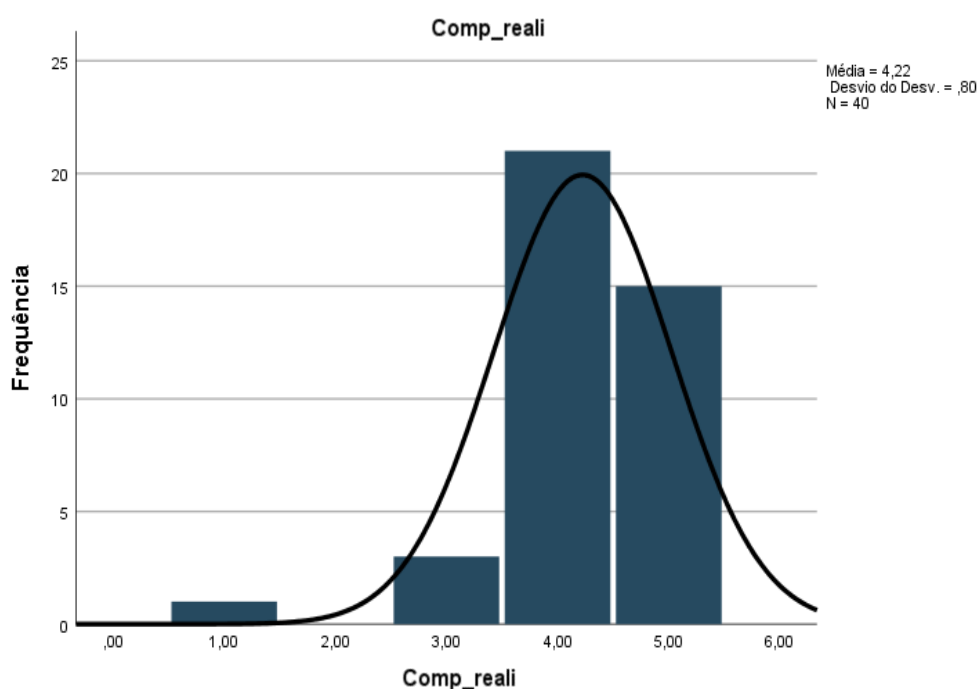


Gráfico 16 – Histograma sobre a dimensão o curso desafia os alunos a demonstrar o domínio de habilidades e / ou competências em diferentes realidades
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

A dimensão em estudo é claramente concordante, pois existe maior incidência no ponto 4, com 52,5% das respostas dos inquiridos. No ponto 5 (37,5%) dos alunos deram uma resposta fortemente concordante.

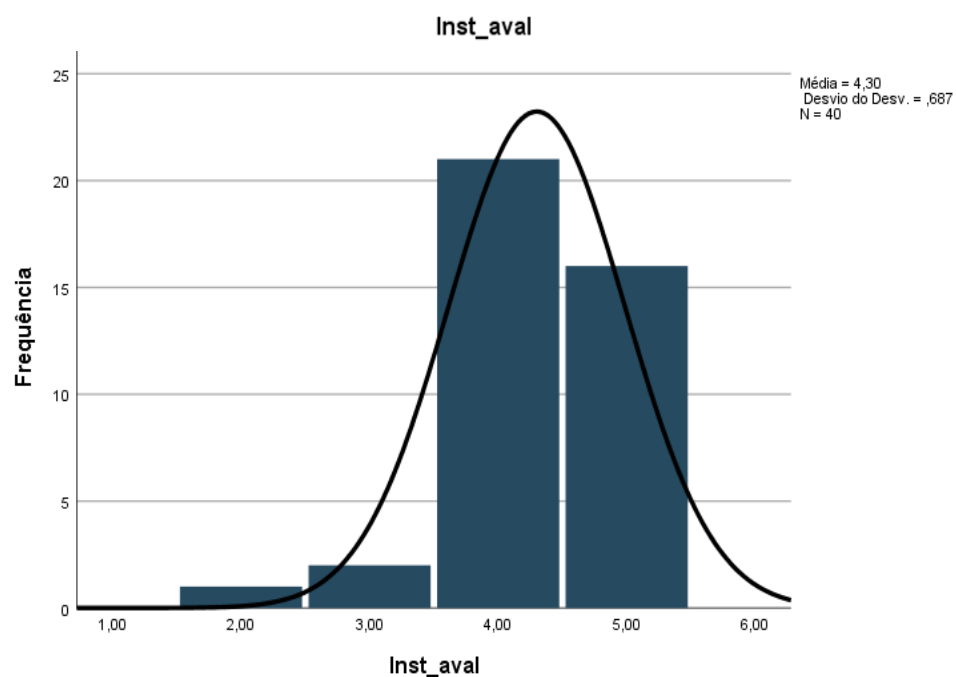


Gráfico 17 – Histograma sobre a dimensão o curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos

Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

O grupo de respostas relativamente à dimensão representada, à semelhança das dimensões anteriores, é concordante, demonstrada pelo ponto 4 (52,5%). Importa ressaltar que o ponto 5 também apresenta 40% das respostas dos inquiridos.

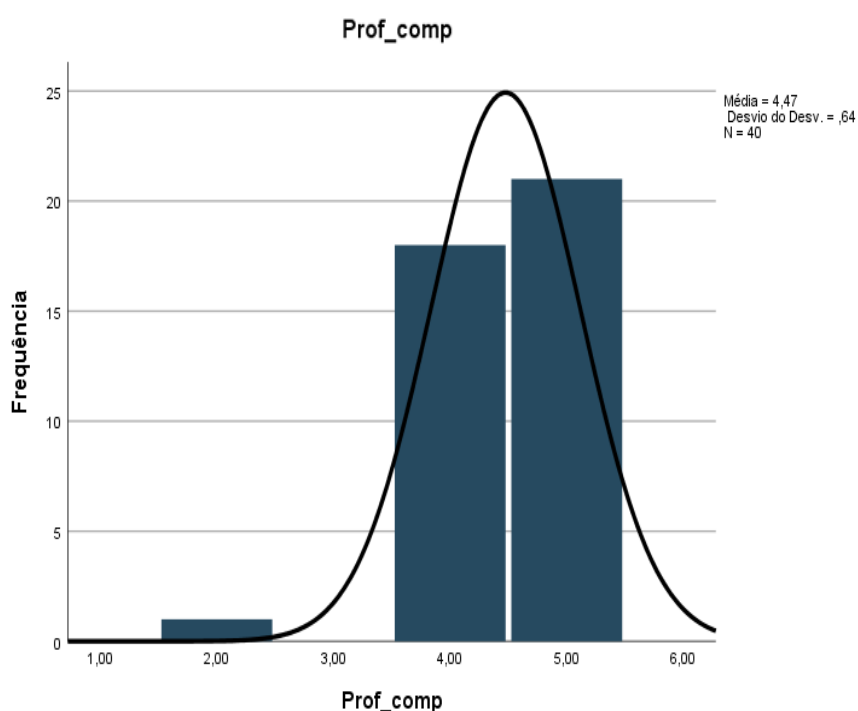


Gráfico 18 - O professor demonstrou adequadamente competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Ao observar o presente histograma, podemos concluir que o ponto 4 e 5 estão muito próximos no que diz respeito às respostas dos inquiridos, com 45% e 52,5%, respetivamente. Assim, afirma-se que a dimensão em estudo está fortemente concordante.

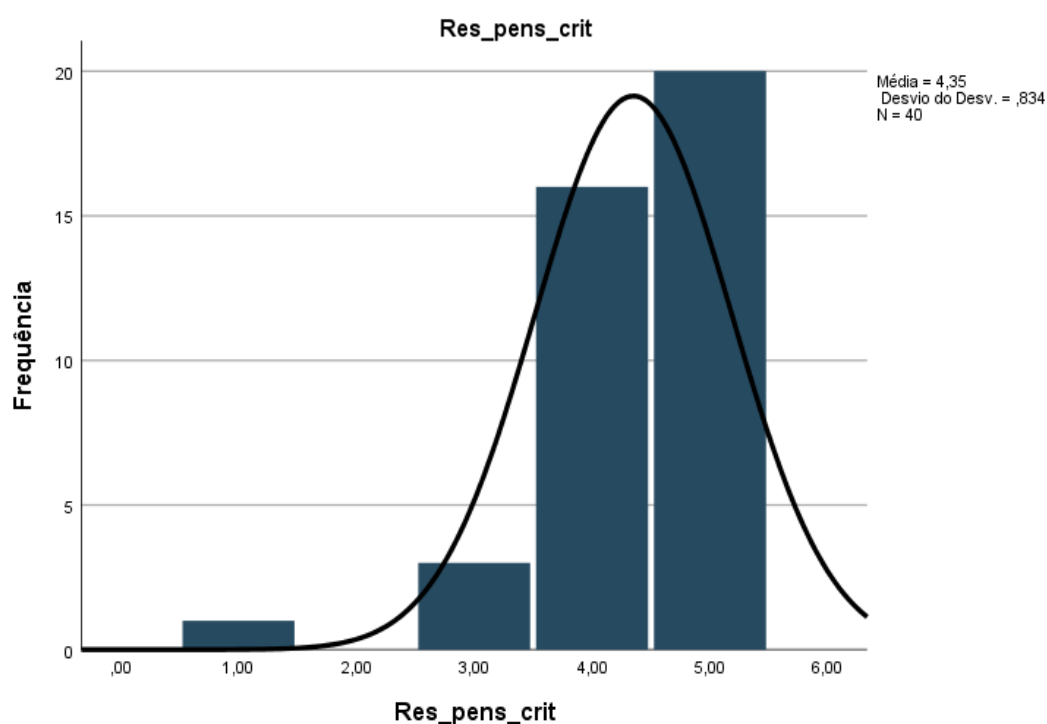


Gráfico 19 – Histograma sobre a dimensão o professor treinou os alunos para o desenvolvimento do pensamento crítico e a demonstração de capacidades para resolução de problemas
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

À semelhança do histograma anterior, esta dimensão, também é fortemente concordante na medida em que alcançou 50% das respostas dos inquiridos. O ponto 4 obteve 40% das respostas dos alunos.

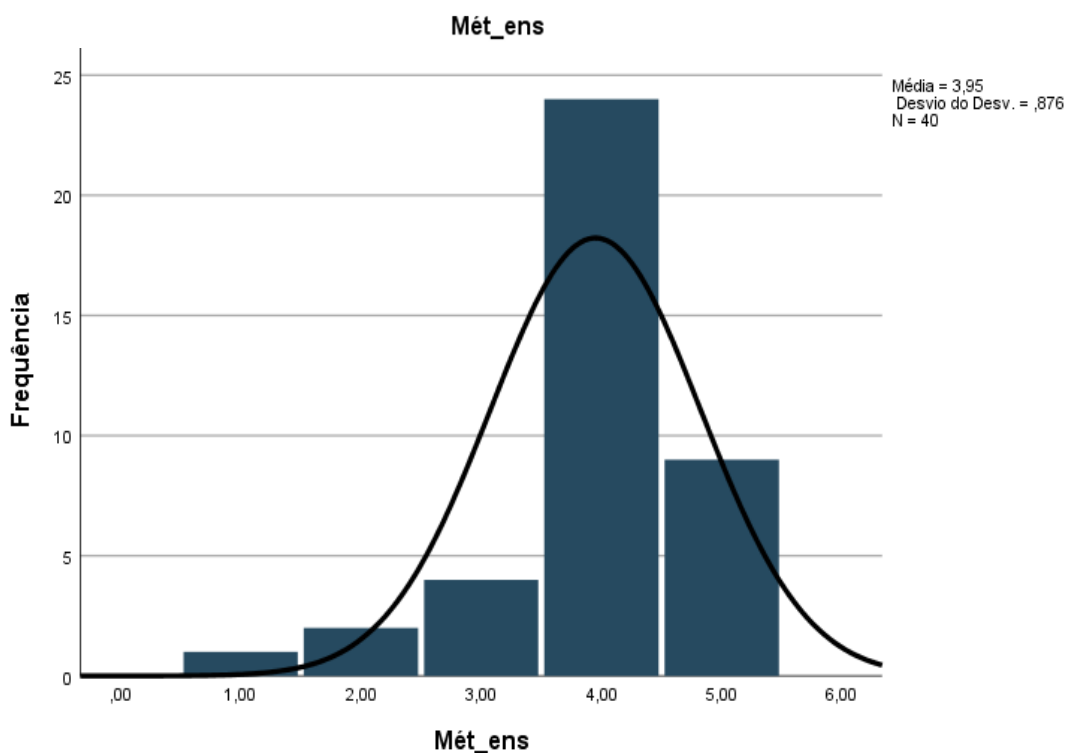


Gráfico 20 – Histograma sobre a dimensão o professor adaptou os métodos de ensino tendo em conta as circunstâncias e as diferentes necessidades dos alunos
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

No que toca à dimensão se o professor adaptou os métodos de ensino tendo em conta as circunstâncias e as diferentes necessidades dos alunos, esta incidiu com grande expressividade no ponto 4 com 60% das respostas dos inquiridos, sendo por isso concordante. No que diz respeito à variável em estudo é a que obteve a média mais baixa comparativamente com as dimensões anteriores.

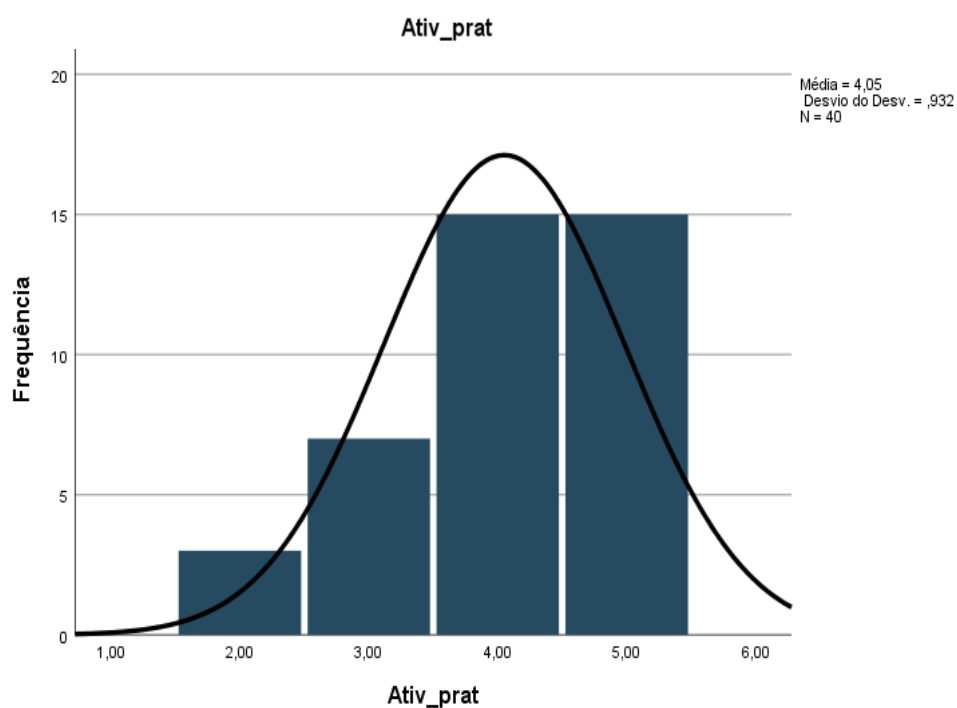


Gráfico 21 – Histograma sobre a dimensão os alunos estavam ativamente envolvidos em atividades práticas
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Observando, o presente gráfico, podemos concluir que existe uma equidade de respostas, demonstradas pelos pontos 4 e 5, ambos com 37,5% das respostas dos inquiridos, quanto à dimensão em estudo. Obtiveram-se, ainda, 7,5% de respostas discordantes.

➤ Classificação das variáveis

Quanto às médias, desvio padrão e frequência das variáveis em estudo, obtiveram-se os seguintes resultados:

Variável	Média	Desvio padrão
Expectativas	4,14	0,694
Satisfação	4,06	0,761
Perceções	4,23	0,517

Tabela 9 – Classificação das variáveis

Fonte: Elaboração própria

➤ Variável Expectativas

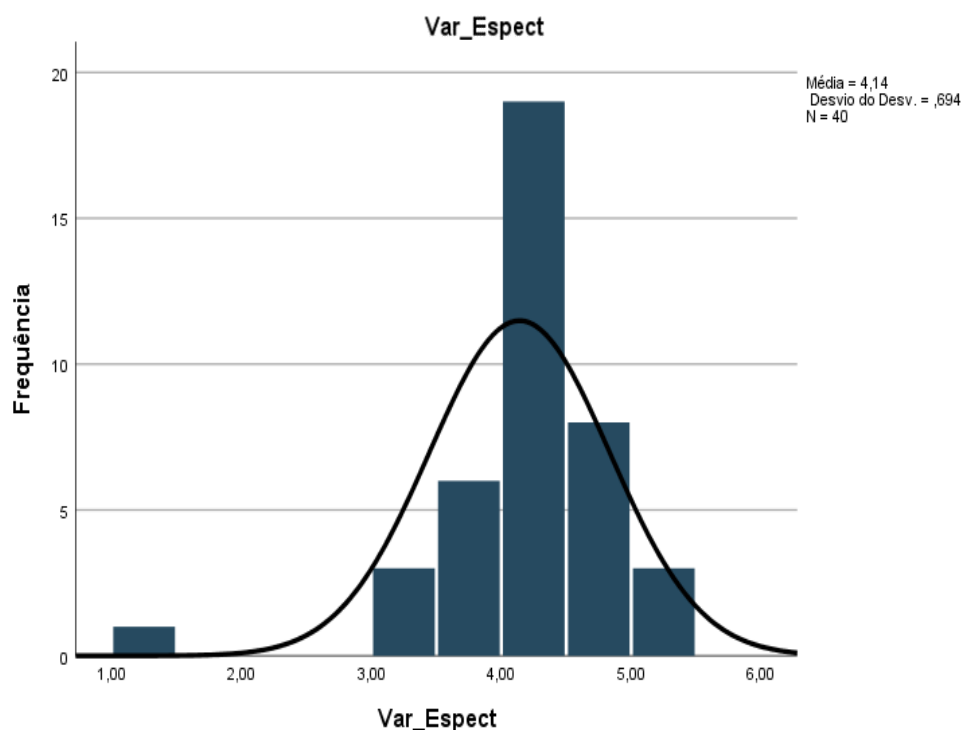


Gráfico 22 - Histograma sobre a variável Expectativas

Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

A média das respostas no que diz respeito à variável “Expectativas”, apresentada no gráfico 11, é claramente concordante (4,14), sendo que 17% dos inquiridos têm médias de respostas fortemente concordantes. Apenas 2,5% dos inquiridos têm médias de respostas totalmente discordantes.

➤ Variável Satisfação

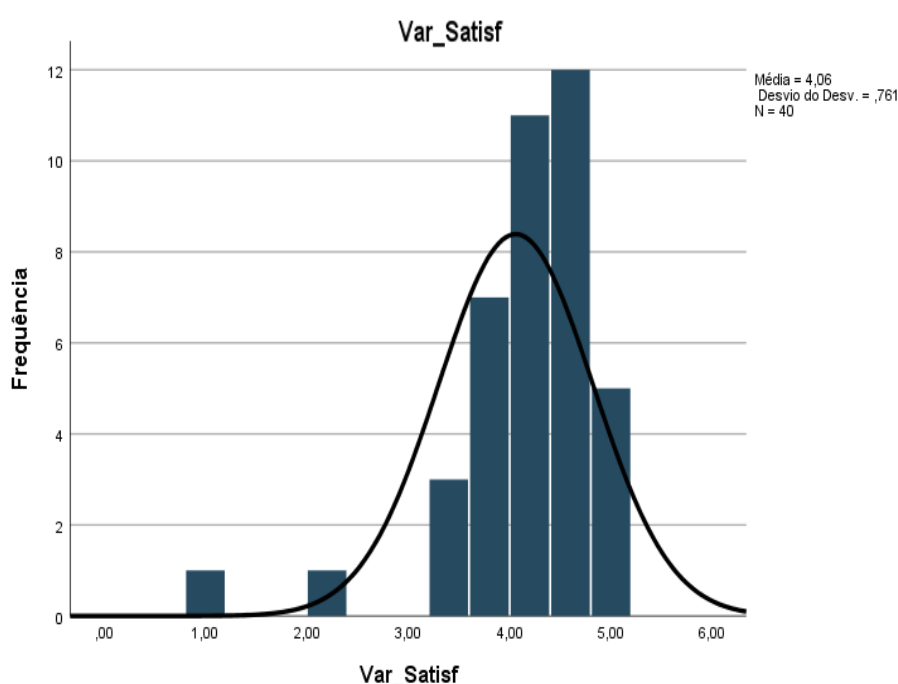


Gráfico 23 - Histograma sobre a variável Satisfação
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

Quanto à variável “Satisfação”, apresentada no gráfico 12, exibe a média mais baixa (4,06) das três variáveis. No entanto, a tendência continua a ser concordante. Cerca de 25% dos inquiridos detêm respostas fortemente concordantes, 2,5% com respostas discordantes e 2,5% com respostas totalmente discordantes. Isto deve-se ao facto da dimensão os equipamentos e instalações técnicas estão disponíveis para desenvolver o processo ensino-aprendizagem, ter tido uma média mais baixa que as restantes, assim como a ordem lógica e contínua do elenco modular.

➤ **Variável Perceções**

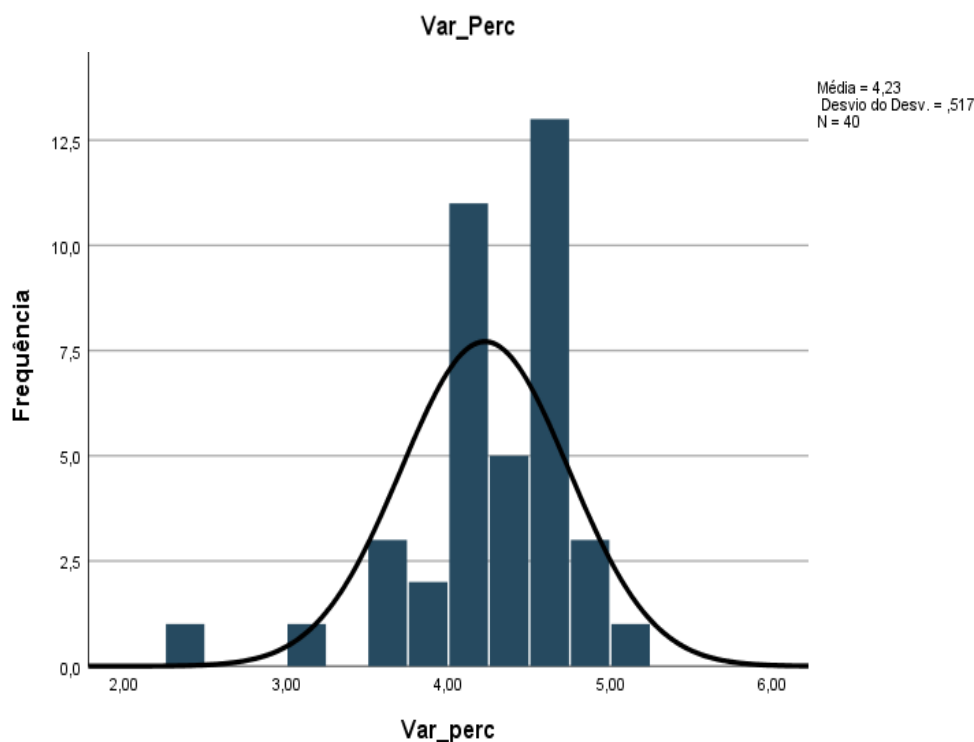


Gráfico 24 - Histograma sobre a variável perceções
Fonte: Elaboração própria (a partir do spss)

No que se refere à média (4,23) da variável “Perceções” é a que apresenta, das três variáveis uma média superior, estando mais próxima das respostas fortemente concordantes, com cerca de 42,5%. Quanto às respostas concordantes registou-se cerca de 37,5% e 2,5% dos inquiridos responderam discordante. Para esta média contribuíram as dimensões que obtiverem respostas fortemente concordantes, como o “professor demonstrou adequadamente competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem” e “o professor treinou os alunos para o desenvolvimento do pensamento crítico e a demonstração de capacidades para resolução de problemas”.

Em suma, podemos concluir que se verificou uma média concordante nas três variáveis, sendo que a variável “Expectativas” e “Perceções” foram as que obtiveram médias superiores.

4.2.2.3. Correlações

Para a análise das correlações existentes entre cada uma das variáveis em estudo, será utilizado o teste de significância de Pearson. Este teste concede uma medida precisa sobre a intensidade da correlação, na amostra em estudo, que variam entre -1 e 1.

Variáveis; Estatísticas		Variáveis		
		Expectativas	Satisfação	Perceções
Expectativas	Correlação de Pearson	1	,658**	,586**
	Sig. (2 extremidades)		,000	,000
	N	40	40	40
Satisfação	Correlação de Pearson	,658**	1	,732**
	Sig. (2 extremidades)	,000		,000
	N	40	40	40
Perceções	Correlação de Pearson	,586**	,732**	1
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000	
	N	40	40	40

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 10 - Correlações entre as variáveis em estudo

Fonte: SPSS Statistics

Tendo em conta, os resultados obtidos (tabela 10) podemos concluir que todas as variáveis em estudo têm uma correlação significativa. No entanto, podemos destacar a correlação entre as variáveis satisfação e perceções, por ser a que apresenta a correlação mais forte.

4.2.3. Teste das hipóteses

A análise de regressão consiste na concretização de uma análise estatística, cujo objetivo é verificar a existência de uma relação funcional entre uma variável dependente e uma ou mais independentes. De acordo com Levin e Fox (2004), a regressão linear consiste na obtenção de um equação com o intuito de explicar a variação da variável dependente pela variação do nível da variável (ou variáveis) independente.

No que diz respeito à análise de variâncias, esta é feita através do teste Anova, uma vez que este compara grupos independentes e verifica as diferenças entre duas ou mais variáveis. Em relação aos outros métodos de comparação, a vantagem desta metodologia, é o facto de permitir de uma forma simples e eficaz a comparação entre duas ou mais médias.

Para os autores Levin & Fox (2004), com a tabela dos coeficientes obtemos os coeficientes da reta de regressão. O valor Sig. é uma medida do grau com que os dados da amostra contradizem a hipótese nula. Assim, quanto menor for o valor da prova (valor-p, ou p-value, ou sig), maior será o grau com que a hipótese nula seja rejeitada. Desta forma, utilizaremos o valor Sig. e compará-lo com o nível de significância (0,05).

Posto isto, passa-se então à análise da regressão linear das variáveis em estudo. No que se refere à **Hipótese 1 (H1) – Um maior grau de expectativas influencia positivamente a perceção da qualidade do curso**, existe uma relação entre as variáveis. Neste sentido a variável “Expectativa” influencia a variável “Perceções”. Entre estas duas variáveis existia uma correlação significativa (tabela 10) e, através da tabela 11, verifica-se que existe também regressão, ou seja, a H1 é uma hipótese válida, por ter obtido um valor de significância inferior a 0,05.

Resumo do modelo

Modelo	Estatísticas			
	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,586 ^a	,344	,327	,42442

a. Preditores: (Constante), Expectativas

ANOVA^a

Modelo;Origem		Estatísticas				
		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
1	Regressão	3,586	1	3,586	19,907	,000 ^b
	Resíduo	6,845	38	,180		
	Total	10,431	39			

a. Variável Dependente: Perceções

b. Preditores: (Constante), Expectativas

Coefficientes^a

Modelo;Variáveis		Coefficientes não padronizados		Estatísticas		
		B	Erro Erro	Coefficientes padronizados Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,417	,411		5,887	,000
	Expectativas	,437	,098	,586	4,462	,000

a. Variável Dependente: Perceções

Tabela 11 - Regressão linear entre as variáveis Expectativas e Perceções

Fonte: SPSS Statistics

Quanto à Hipótese 3 (H3) – Um maior nível de envolvimento dos educandos influencia positivamente as perceções da qualidade do curso, as variáveis que influenciam a mesma, “Satisfação” e “Perceções”, possuem uma correlação significativa (tabela 10), verificando-se também, através da tabela supramencionada, que também existe regressão. Logo, a H3 é válida, visto que também obteve um valor de significância inferior a 0,05.

Resumo do modelo

Modelo	R	R quadrado	Estatísticas	
			R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,732 ^a	,536	,524	,35684

a. Preditores: (Constante), Satisfação

ANOVA^a

Modelo;Origem		Soma dos Quadrados	df	Estatísticas		
				Quadrado Médio	Z	Sig.
1	Regressão	5,592	1	5,592	43,917	,000 ^b
	Resíduo	4,839	38	,127		
	Total	10,431	39			

a. Variável Dependente: Perceções

b. Preditores: (Constante), Satisfação

Coefficientes^a

Modelo;Variáveis		Coeficientes não padronizados		Estatísticas		
		B	Erro Erro	Coeficientes padronizados Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,204	,310		7,109	,000
	Satisfação	,498	,075	,732	6,627	,000

a. Variável Dependente: Perceções

Tabela 12 - Regressão linear entre as variáveis Satisfação e Perceções

Fonte: SPSS Statistics

Assim, e realizada toda análise às hipóteses em estudo, apresenta-se o quadro resumo (na tabela 13), acerca da validação das hipóteses. Este quadro tem como objetivo demonstrar as hipóteses válidas e as não válidas, de forma a resumir as conclusões finais deste estudo.

Hipóteses	Validação das hipóteses
H1 – Um maior grau de expectativas influencia positivamente a perceção da qualidade do curso	Válida
H2 – Quanto mais motivadores forem os educadores maior a perceção do curso	Válida
H3 – Um maior nível de envolvimento dos educandos influencia positivamente as perceções da qualidade do curso	Válida
H4 – Uma maior recomendação dos empregadores influencia positivamente as perceções da qualidade do curso	Válida
H5 – Quanto maior for o grau de recomendação dos antigos alunos (empregados), maior as perceções de qualidade do curso	Válida

Tabela 13 – Quadro resumo acerca da validação das hipóteses
Fonte: Elaboração própria

5. Conclusões

5.1. Discussão e implicações para a teoria

De acordo com Lickorish e Jenkins (2000) no passado, o emprego gerado pelo turismo era considerado um serviço pouco qualificado e destinado a pessoas pouco ou nada qualificadas.

Atualmente, o turismo em Portugal é um dos principais setores impulsionadores para a economia e por isso exige profissionais dotados de conhecimentos, competências e atitudes compatíveis com diversificados equipamentos e serviços oferecidos em diversas áreas da indústria.

Assim, o objetivo principal deste estudo foi analisar, teórica e empiricamente, as implicações de um modelo de referência como o TEDQUAL na perceção da qualidade ao nível da formação profissional.

Desta forma, e através da análise dos resultados obtidos no presente estudo, podemos concluir que, de uma forma geral, as expectativas e satisfação dos educandos, a satisfação dos educadores, as expectativas dos empregados e as perceções dos empregadores afetam as perceções da qualidade do curso técnico de turismo.

O estudo realizado por Caetano (2014), refere que um jovem quando se inscreve num curso técnico-profissional é com a expectativa de que este lhe facilitará a sua entrada no mercado de trabalho, considerando que este tipo de formação os prepara de uma forma adequada para a sua vida profissional. De uma forma semelhante o presente estudo conclui o mesmo, ou seja, atualmente os alunos que se inscrevem no curso profissional de turismo é com a intensão de encontrar emprego na área, com uma preparação adequada, no entanto existe uma preocupação crescente com qualidade do curso.

De um modo geral, podemos concluir que o curso corresponde às expectativas criadas pelos alunos, visto que o curso vai de encontro ao percecionado pelo alunos, na medida em que os prepara para uma carreira e satisfaz as suas necessidades de formação enquanto profissionais inseridos no mercado de trabalho.

De acordo com Costa (2010), os professores que ingressaram na modalidade do ensino profissional, é porque têm competências técnicas para o que lecionam. No presente estudo podemos comprovar que, no curso em análise, existe essa competência e que para além disso as suas experiências no setor do turismo são demonstradas aos alunos, permitindo que estes tenham um contacto direto com o setor e profissionais da área.

As variáveis satisfação e perceções da qualidade obtiveram a correlação mais forte significando por isso, que as perceções da qualidade do curso, e tendo em conta que por satisfação entendemos a superação das expectativas aquando a aquisição de um serviço, superou as expectativas dos alunos, influenciando por isso as perceções da qualidade.

Importa realçar que se comprovou que o curso desenvolve o pensamento crítico dos alunos, desafiando-os a demonstrar o domínio de competências em diferentes realidades.

Concluiu-se, ainda que existe uma cooperação forte entre o setor turístico e o curso, no entanto e visto que o ramo empresarial turístico é muito vasto não se poderá afirmar que os alunos adquirem todas as competências necessárias, exigidas pelo mercado de trabalho, no entanto este aspeto também se deve ao facto do curso de turismo ser muito abrangente e não se especificar numa só área. Para além disso, e apesar, de existir visitas de campo e troca de experiências com os profissionais da área é necessário que a escola crie algumas condições que levem a que os alunos tenham um ambiente profissional dentro da sala de aula.

A investigação de Postic (2007), refere que a relação entre professor e aluno não se deve limitar à transmissão de conhecimentos, pois também deve ter por base as emoções, as vivências de ambos e a forma de estar. O presente estudo conclui que no curso técnico de turismo existe uma relação de proximidade entre o professor e o aluno o que contribui não só para perceber e compreender as motivações deste, como desenvolve o saber ser e estar do educando.

Por fim, podemos concluir que atualmente o programa curricular do curso, está desajustado à realidade da indústria turística, que se encontra em constante mutação devido às exigências cada vez maiores dos turistas, no entanto e tendo como fio condutor o programa, os professores do curso técnico de turismo vão conseguindo introduzir alguns conceitos mais atuais de forma a que os alunos também consigam seguir as tendências do mercado.

5.2. Implicações para a gestão

Atualmente, o Turismo é uma indústria que interessa a todos, principalmente pelos benefícios económicos que advém da sua exploração. Desta forma, a qualificação profissional dos recursos humanos das organizações é vista como um dos maiores fatores de diferenciação, visto que a atitude e comportamento destes têm influência na qualidade do serviço prestado e na competitividade em relação aos concorrentes.

O presente estudo fornece dados para que as escolas profissionais, enquanto instituições escolares, possam proporcionar um ensino de qualidade, preparando os alunos para o ingresso no mercado de trabalho.

Em primeiro lugar, e sendo a indústria turística tão vasta, é fundamental que as instituições escolares mantenham uma forte cooperação com as empresas do ramo turístico de modo a que estas auxiliem a escola na identificação das competências necessárias.

Em segundo lugar, as escolas profissionais, devem possuir equipamentos e laboratórios, de forma a que os alunos possam usufruir de uma experiência de aprendizagem de acordo com a realidade empresarial, em contexto escolar.

Em terceiro lugar, o domínio de idiomas é uma ferramenta essencial na área do turismo, pelo que as disciplinas de línguas estrangeiras deveriam ser organizadas de forma a ir de encontro às necessidades do setor.

Em quarto lugar os conteúdos de aprendizagem devem ser regularmente revistos de forma a acompanhar as tendências e necessidades do setor, não sendo uma tarefa fácil pois obriga a uma disponibilidade e curiosidade por parte do professor.

Por fim, e tendo em conta que o ensino profissional pretende formar jovens adultos para o mercado de trabalho, o contacto de proximidade do docente com o aluno é fundamental na medida em que ao se partilhar vivências, experiências e emoções desenvolve no educando competências ao nível do saber-ser.

5.3. Limitações e futuras investigações

Tendo em conta as conclusões retiradas, julgo que o presente estudo servirá como um contributo para o reconhecimento da qualidade da formação dos alunos que optam por esta via de ensino e, em particular, por este curso.

No entanto, em todas as investigações, existem limitações e sem dúvida que a limitação mais significativa no presente estudo deve-se à amostra, pois uma amostra maior poderá reforçar a confiança dos dados. Para além disso, investigações futuras poderão alargar o estudo a outras escolas profissionais que tenham na sua oferta formativa o Curso Técnico de Turismo, de maneira a verificar se os resultados obtidos mantêm a mesma tendência ou se alteram.

BIBLIOGRAFIA

Amaral, M. (2003). Um perfil de qualificação para os recursos humanos do setor turístico: a visão dos empresários dos subsectores de alojamento e restauração do Baixo Alentejo, in sociedade e trabalho. MSST, 19/20, 81-90;

Anderson, W., Fornell, C., & Lehmann, R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. The Journal of Marketing, 58(3), 53-66;

Azevedo, J.(1991) Escolas Profissionais - Papel do Estado e da Sociedade Civil in Atas da Conferência Nacional Novos Rumos para a Educação Tecnológica e Profissional. GETAP. ME. Porto;

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behaviour al change. Psychology Review, 84, 191-215;

Barreto, B. (2011). Estratégias de gestão de pessoas e desempenho organizacional na hotelaria. Universidade de São Paulo;

Barbosa, A. C. Q., & Cintra, L. P. (2012). Inovação, competências e desempenho organizacional – articulando construtos e sua operacionalidade. Future Studies Research Journal: Trends and Strategies, 4(1), 31-60;

Baptista, M. (1997). Turismo - Competitividade sustentável. Lisboa: Editorial Verbo;

Blackburn, S. (1997). Dicionário Oxford de Filosofia. Rio de Janeiro: Zahar;

Caetano, D. (2012). As mais-valias da contratação de Técnicos de Cozinha/Pastelaria e de Técnicos de Serviço de Restauração e Bebidas formados nas Escolas do Turismo de Portugal. Coimbra: Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação;

Ceitel, M. (2010). Gestão e Desenvolvimento de Competências. Lisboa: Edições Sílabo;

Chandler, J., Weber, M., & Finley, D. (2008). Quantity food laboratory set: differences in student responses. In Proceedings of 2008 International CHRIE Conference (p. 55-67). Greece: University of the Aegean;

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2007). Turismo, Princípios e Práticas (3ª ed.). São Paulo: Bookman;

Costa, M. H. (2010). O Ensino Profissional: um desafio para os professores. Mediações - Revista OnLine da ESE/IPS, 1 (2), 46-59;

Cunha A., Cunha, C., Cardoso, C. (2007). Manual de Comportamento Organizacional e Gestão. Lisboa: RH Editora;

Eurico, S., Silva, J., & Valle, P. (2013). Tourism graduates' satisfaction: the new challenges for higher education institutions and for the tourism industry. Tourism & Management Studies, 9 (2), 29-36;

Ferreira, M. M., & Carmo, H. (2008). Metodologia da investigação. Lisboa: Universidade Aberta;

Ferreira, E. (s/d). As competências como base da competitividade no turismo. Revista portuguesa de marketing. 13, p. 1-11;

Fialho, J. et al. (2013). Formação Profissional. Práticas organizacionais, políticas públicas e estratégias de ação. Lisboa: Edições Sílabo;

Fonte, R. (2012). A Formação de Animadores Socioculturais. Canas de Senhorim;

Fortunato, D. (2016). Expectativas de Carreira Profissional: Um Estudo comparativo com estudantes angolanos a frequentar o ensino superior em Portugal e em Angola. Universidade de Lisboa;

Gabinete de Avaliação e Qualidade. (2011). Relatório dos Resultados do Inquérito aos Alunos do ISEL sobre os cursos. Lisboa: ISEL;

Gonçalves, M., Parente, C., Veloso, L., Gomes, S. & Januário, S. (1996). Formação e emprego juvenil em Portugal, França e Dinamarca. Instituto de Sociologia da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto;

Guedes, C. (2009). Relação entre qualidade de vida no trabalho e indicadores de satisfação profissional. Universidade de Lisboa;

Hersey, P., Blanchard, H. (1986) –Psicologia para Administradores (6ª ed.). São Paulo: E.P.U.;

Hill, M. M., & Hill, A. B. (2002). Investigação por Questionário (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo;

Hoffman, D; Bateson, G. (2008). Princípios de Marketing de Serviços: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Cengage Learning;

Horng, J., Teng, C., & Baum, T. (2009). Evaluating the quality of undergraduate hospitality, tourism and leisure programmes. Journal Of Hospitality, Leisure, Sport & Turismo Education;

Lickorish, L. J., & Jenkins, C. (2000). Introdução ao Turismo. Rio de Janeiro: Elsevier Editora;

Lima, S. N. (1999). Modos de gestão de pessoas e competências e avaliação do desempenho profissional. in Revista da UFP, 3, 113-119;

Kemper, M; Umbach,V.; Schwager,S.; Gaschler, G.; Frensch, P. & Stümer, B. (2012) What I say is what I get: stronger effects of sel-generated vs. cue induced expectations in event-related potentials. Frontiers in Psychology, (3), article 562;

Kotler, P. (1998). Administração de Marketing: Análise, planejamento, implementação e control. São Paulo - Brasil: Atlas;

Kotler, P. (2000). Marketing Management, Custom Edition for University of Phoenix (10th edition). Boston: PEARSON CUSTOM PUBLISHING. Tourism Education, 8 (1), 37-64;

Lamb, W., Hair, F., Mcdaniel, C. (2012). Marketing. São Paulo: Cengage Learning;

LaTour, S. A. & Peat, N. C. (1980). The role of situationally produced expectations, others' experiences and prior experience in determining consumer satisfaction. In Olson, J. C. Advances in Consumer Research, Association for Consumer Research;

Levin, J., & Fox, J. A. (2004). Estatística para Ciências Humanas. São Paulo: Pearson - Prentice Hall;

Locke, E. A. (1976). The nature and causes job satisfactions. In M. Dunnette. Handbook of industrial and organizational Behaviour. New York: Rand McNally;

Matias, Á., & Sardinha, R. (2008). Avanços em Economia e Gestão do Turismo. Em Novas Tendências, Sustentabilidade e Desenvolvimento Regional. Lisboa: Sociedade e Organizações: Edições Piaget;

Marques, M. (2000). O partenariado na escola - Cadernos de Organização e Gestão Curricula – 5. IEE;

Miguez, J. (1987) –Satisfação no trabalho e comportamentos de ausência. Revista de Psicologia e de Ciências da Educação. 2, 17-35;

Moreira, J., Ferreira, A., & Ferreira, J. (2014). Escala de Satisfação de Professores de Educação Física: Procedimentos de Construção e Validação. Revista Portuguesa De Pedagogia, 48 (1), 69-85;

Oliver, R. (1997). Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. New York: McGraw Hill;

Pacheco, B. (2014). A opção dos jovens pelo ensino profissional: contextos e decisões. Um estudo de caso. Ponta Delgada: Universidade dos Açores;

- Piéron, H. (1997). Dicionário de Psicologia. Porto Alegre: Globo;
- Postic, M. (2007). A relação pedagógica. Lisboa: Padrões Culturais Editora;
- Ritchie, J. R. (1990). Tourism and Hospitality Education – Frameworks for advanced Level and Integrated Regional Programs. St. Gal: Editions Aiest;
- Rodrigues, M. (1995). Atitudes da população portuguesa perante o trabalho. Organizações e Trabalho, 14, p. 33-64;
- Rosa, L. (1994) Cultura empresarial: motivação e liderança: Psicologia das Organizações. Editorial Presença;
- Russ, J. (1994). Dicionário de Filosofia. São Paulo: Scipione;
- Sá, P., & Paixão, F. (2013). Contributos para a clarificação do conceito de competência numa perspetiva integrada e sistémica. Revista Portuguesa de Educação, 26(1), 87-114;
- Santos, I. C. (2008). Formação e emprego: Representações de alunos e professores de uma Escola Profissional de Viseu sobre a relação Escola/Emprego – Um estudo de caso- Universidade Portucalense;
- Santos, N. & Neves, S. (2000). O projeto Chance – Competências e Habilidades adquiridas numa Comunidade Empresarial. in Modelos e Práticas em Educação de Adultos, Ediliber Editora, 339-357;
- Silvestre, C. (2003). “Educação/Formação de Adultos”. Horizontes Pedagógicos. Lisboa: Editora Piaget;
- Souza, F.(2011) - Satisfação de clientes - o caso de uma empresa industrial. Coimbra: Universidade de Coimbra;

Thomas, J. (1997). Competência(s) e qualificação profissional. *Organizações e Trabalho*, 16/17, 89-97;

Walter, A., Tontini, G; Domingues. J. (2006) - Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de Administração. *Revista Faces*, 6, 52-70;

World tourism Organization (1997). *An Introduction to TEDQUAL – A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*, Madrid;

ANEXOS

Guião de entrevista a educadores

1. Na sua perspetiva o programa curricular permite adaptabilidade às tendências internacionais da área?
2. Considera que lhe é concedido liberdade na organização do trabalho letivo?
3. Tem autonomia no desenvolvimento de projetos?
4. Todos os recursos que considera necessários para o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem estão disponíveis/acessíveis?
5. Qual é a sua opinião acerca da organização e funcionamento do curso?
6. Considera que os alunos assimilam conhecimento e aplicam-no em diferentes realidades?
7. Os alunos estão ativamente envolvidos em atividades práticas?
8. O curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos?

Guião de entrevista a empregados (ex-alunos)

1. Considera que o curso lhe proporcionou uma preparação para uma carreira?
2. Na sua perspetiva o curso confere uma preparação adequada para o mercado de trabalho?
3. A experiência vivenciada, no decorrer do curso, correspondeu às expectativas?
4. Enquanto profissional inserido no mercado de trabalho, o curso satisfaz as necessidades de formação?
5. As competências adquiridas justificaram a opção por este curso?
6. O curso desafia os alunos a demonstrar o domínio de habilidades e / ou competências em diferentes realidades?
7. O curso incluiu um ou mais instrumentos para avaliação do desempenho dos alunos?
8. O professor demonstrou adequadamente competências práticas nos momentos de ensino-aprendizagem?

Guião de entrevista a empregadores

1. Considera que o curso está adaptado às necessidades do mercado de trabalho?
2. Na sua perspetiva o curso acompanha as exigências do setor profissional turístico?
3. Na sua opinião o curso encontra-se envolvido com o setor empresarial turístico?
4. O perfil correspondente ao saber-ser está de acordo com as necessidades da empresa?
5. O perfil correspondente ao saber-fazer está de acordo com as necessidades da empresa?
6. Na sua opinião o curso delineou as competências que devem ser dominadas e demonstradas pelos alunos?
7. Os alunos demonstram capacidade para adaptarem comportamentos e habilidades tendo em conta as diversas realidades?
8. O curso treinou os alunos para o desenvolvimento do pensamento crítico e a demonstração de capacidades para resolução de problemas?

Inquéritos aos alunos

TEDQUAL na formação profissional: Uma aplicação às escolas Profissionais no Turismo

Este questionário enquadra-se no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Turismo subordinada ao tema: “TEDQUAL na formação profissional: Uma aplicação às escolas Profissionais no Turismo”. Este estudo tem como objetivo perceber se os alunos do Curso Profissional de Técnico de Turismo adquirem, durante o processo de ensino-aprendizagem, as competências pretendidas pelos empregadores do setor do turismo.

É garantida a confidencialidade dos dados recolhidos, que serão objeto de tratamento estatístico.

A sua colaboração para este estudo é indispensável, pelo que solicito que responda a todas as questões com a máxima sinceridade.

Agradeço desde já a colaboração prestada.

Contextualização

Cada vez mais se aborda o conceito de qualidade no que se refere ao setor educacional, assim a Organização Mundial do Turismo (OMT), teve a iniciativa de desenvolver um sistema de certificação da qualidade na educação em Turismo, denominado TEDQUAL. Esta metodologia diferencia-se, uma vez que apresenta uma abordagem única, onde as opiniões dos diversos atores (Stakeholders) do processo são tomadas em linha de conta no que diz respeito à qualidade do sistema educacional.

Dados Sócio-Demográficos

Descrição (opcional)

Sexo

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

Idade

- ☐ 14-16
- ☐ 17-19
- ☐ 20-22

Ano curricular em que se encontra matriculado

- ☐ 1º ano
- ☐ 2º ano
- ☐ 3º ano

Número de módulo que se encontram em atraso

- ☐ 0 módulos
- ☐ 1 - 4 módulos
- ☐ 5 - 8 módulos
- ☐ 9 - 12 módulos
- ☐ Mais de 12 módulos

Mensuração da expectativa do educando

Descrição (opcional)

Classifique as suas expectativas, tendo em conta o momento em que decidiu frequentar este curso, relativamente a:

	Discordo totalme...	Discordo	Não discordo ne...	Concordo	Concordo Totalm...
Encontrar empreg...	☐	☐	☐	☐	☐
Preparação técni...	☐	☐	☐	☐	☐
Qualidade geral d...	☐	☐	☐	☐	☐
Ensino prático qu...	☐	☐	☐	☐	☐
Locais de estágio...	☐	☐	☐	☐	☐
Programa curricul...	☐	☐	☐	☐	☐
Conhecimento ci...	☐	☐	☐	☐	☐

Mensuração da satisfação dos educandos

Descrição (opcional)

Manifeste o seu grau de satisfação face às seguintes questões:

	Discordo totalme...	Discordo	Não discordo ne...	Concordo	Concordo Totalm...
Os professores a...	☐	☐	☐	☐	☐
Os professores d...	☐	☐	☐	☐	☐
Os equipamentos...	☐	☐	☐	☐	☐
As disciplinas téc...	☐	☐	☐	☐	☐
O elenco modular...	☐	☐	☐	☐	☐

Mensuração das perceções (Tedqual)

Manifeste o seu grau de satisfação face às seguintes questões:

Pergunta

	Discordo totalme...	Discordo	Não discordo ne...	Concordo	Concordo totalm...
O curso desafia o...	☐	☐	☐	☐	☐
O curso inclui um...	☐	☐	☐	☐	☐
Os professores d...	☐	☐	☐	☐	☐
Os professores tr...	☐	☐	☐	☐	☐
Os professores a...	☐	☐	☐	☐	☐
Os alunos estão ...	☐	☐	☐	☐	☐