CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

Aviso n.º 17815/2023

Sumário: Regista a criação do curso técnico superior profissional de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico de Castelo Branco — Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova.

Torna-se público, nos termos do n.º 2 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, que, por despacho de 25 de julho de 2022, da à data Diretora-Geral do Ensino Superior, Prof.ª Doutora Maria da Conceição Bento, proferido ao abrigo do n.º 1 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, foi registada, nos termos do anexo ao presente aviso, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Turismo e Hotelaria, a ministrar pela Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

5 de setembro de 2023. — O Diretor-Geral, *Joaquim Mourato*.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior:

Instituto Politécnico de Castelo Branco — Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova.

2 — Curso técnico superior profissional:

T038 — Turismo e Hotelaria.

3 — Número de registo:

R/Cr 56/2022.

4 — Área de educação e formação:

811 — Hotelaria e restauração.

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Coordenar, organizar e avaliar as atividades realizadas em diferentes áreas em unidades ou cadeias hoteleiras e planear, promover e vender produtos e serviços turísticos, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

5.2 — Atividades principais:

a) Desenvolver operações de gestão em empresas turísticas;

b) Gerir e dinamizar produtos, espaços e equipamentos turísticos considerando as boas práticas e legislação aplicável;

c) Gerir reservas e o alojamento em hotelaria;

d) Organizar e efetuar o atendimento e a receção de clientes com vista a garantir um serviço de qualidade;

e) Planificar e organizar abordagens e técnicas de interação com os clientes no sentido de maximizar os efeitos das atividades;

f) Coordenar e organizar as operações de comidas e bebidas garantindo a qualidade dos serviços;

g) Gerir equipas;

h) Aplicar técnicas de contabilidade;
i) Aplicar técnicas Comerciais e de *Marketing*;
j) Orçamentar um produto/serviço turístico;
k) Gerir operações em Agências de Viagens;
l) Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico junto do cliente.

6 — Referencial de competências:
6.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimentos abrangentes sobre o fenómeno turístico: sistemas de relações de turismo; oferta turística; procura turística, impactos; indústria do turismo;
b) Conhecimentos especializados sobre destinos, recursos, mercados, conceção e desenvolvimento de produtos, eventos e programas;
c) Conhecimentos abrangentes sobre empreendedorismo, criação de empresas e planos de negócio;
d) Conhecimentos abrangentes de gestão: funções de gestão, funções da empresa, práticas contabilísticas, técnicas e controlo de vendas, organização do trabalho;
e) Conhecimentos abrangentes dos processos de motivação, liderança, gestão de conflitos, de criação de grupos e equipas, de códigos de conduta;
f) Conhecimentos abrangentes de marketing e comunicação: estratégias e planos;
g) Conhecimentos especializados de Gestão de Alojamentos: quartos, reservas, *check-in,* receção de clientes, lançamentos de débitos e créditos, *check-out, front office,* faturação;
h) Conhecimentos especializados de Gestão de Comidas e Bebidas: operações de alimentação e bebidas, aprovisionamento, gestão de compra, gestão de *stocks,* ementas, capacitação, rentabilidade, segurança alimentar, higiene individual, HACCP;
i) Conhecimentos especializados de *softwares* para receção, alojamento e agência de viagem;
j) Conhecimentos abrangentes da língua inglesa e espanhola: compreensão oral e escrita;
k) Conhecimentos abrangentes de legislação aplicada ao turismo.

6.2 — Aptidões:

a) Identificar as tendências de novos produtos e serviços da indústria turística;
b) Organizar e estruturar a oferta turística;
c) Criar programas e eventos;
d) Promover produtos e serviços turísticos;
e) Negociar e vender produtos turísticos;
f) Prestar assistência ao cliente;
g) Efetuar operações de venda e ou tesouraria;
h) Aplicar as regras gramaticais e o vocabulário técnico na utilização das línguas inglesa e espanhola em contexto de comunicação oral, escrita com interlocutores estrangeiros.;
i) Utilizar estratégias de motivação, liderança, gestão de equipas e gestão de conflitos;
j) Aplicar ferramentas de informática de gestão e *softwares* relacionados com a gestão hoteleira e agências de viagens;
k) Organizar procedimentos de reservas, quartos, *check-in, check-out,* contas de hóspedes e realização de relatórios;
l) Aplicar as normas de receção e *front office*;
m) Aplicar técnicas de controlo de gestão e de análise do desempenho e situação financeira;
n) Aplicar estratégias de *marketing* e comercialização e vendas em função da segmentação dos clientes;
o) Elaborar planos de comunicação e de *marketing*;
p) Aplicar os métodos e as técnicas de organização e distribuição dos serviços de F&B e de operações de alimentação e bebidas, aprovisionamento, gestão de *stocks* e higiene e segurança alimentar;

q) Aplicar técnicas e instrumentos de elaboração de ementas, capacitação e rentabilidade do setor de F&B;
r) Aplicar a legislação do setor turístico.

6.3 — Atitudes:

a) Agir em função de princípios éticos e deontológicos;
b) Demonstrar capacidade de planeamento e organização;
c) Cuidar da imagem pessoal e postura profissional;
d) Comunicar, de forma clara e assertiva, a nível interno e externo à unidade hoteleira, com interlocutores diferenciados;
e) Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à unidade hoteleira, com diferentes interlocutores;
f) Demonstrar capacidade de delineamento de estratégias de comunicação adaptadas a diferentes perfis de clientes, consoante a respetiva segmentação;
g) Demonstrar capacidade de liderança e motivação dos interlocutores na gestão de equipas de trabalho;
h) Demonstrar capacidade de argumentação e negociação na gestão de conflitos, problemas e situações imprevistas;
i) Demonstrar capacidade de comunicação e negociação, revelando assertividade e orientação para os resultados;
j) Demonstrar adaptabilidade e flexibilidade a novas situações (diferentes clientes, produtos, contextos de trabalho e tendências de mercado);
k) Cumprir e fazer cumprir as normas de segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional;
l) Demonstrar proatividade, espírito de iniciativa, criatividade e inovação;
m) Demonstrar capacidade de atualização face às novas tendências de mercado;
n) Demonstrar facilidade no acolhimento, empenho, disponibilidade e hospitalidade;
o) Demonstrar capacidade de resiliência, inteligência emocional, gestão de conflitos e superação de pressões.

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Economia;
Inglês.

8 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso:

2022-2023.

9 — Localidades, instalações e número máximo de alunos:

Localidade	Instalações	Número máximo para cada admissão de novos alunos	Número máximo de alunos inscritos em simultâneo
Idanha-a-Nova	Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco.	25	60

10 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
811 — Hotelaria e restauração.	48	40,00 %
812 — Turismo e lazer	25	20,83 %

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
345 — Gestão e administração	16	13,33 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras	16	13,33 %
342 — Marketing e publicidade	6	5,00 %
862 — Segurança e higiene no trabalho	4	3,33 %
462 — Estatística	3	2,50 %
314 — Economia	2	1,67 %
Total	120	100 %

11 — Plano de estudos:

Unidade curricular (1)	Área de educação e formação (2)	Componente de formação (3)	Ano curricular (4)	Duração (5)	Horas de contacto (6)	Das quais de aplicação (7)	Outras horas de trabalho (8)	Das quais correspondem apenas ao estágio (8.1)	Horas de trabalho totais (9) = (6) + (8)	Créditos (10)
Comportamento Organizacional	345 — Gestão e administração	Geral e científica	1.º ano	Semestral	45	0	36	0	81	3
Inovação e Empreendedorismo	345 — Gestão e administração	Geral e científica	1.º ano	Semestral	45	0	36	0	81	3
Língua Espanhola I	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Semestral	45	0	63	0	108	4
Língua Espanhola II	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Semestral	45	0	63	0	108	4
Língua Inglesa I	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Semestral	45	0	63	0	108	4
Língua Inglesa II	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Semestral	45	0	63	0	108	4
Aplicações Informáticas para a Receção e Alojamento.	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	36	0	81	3
Desenvolvimento de Produtos Turísticos.	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	60	42	102	0	162	6
Enogastronomia	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º ano	Semestral	30	21	51	0	81	3
Gestão de Comidas e Bebidas	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	63	0	108	4
Gestão de Empresas	345 — Gestão e administração	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	36	0	81	3
Gestão Financeira e Orçamental	345 — Gestão e administração	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	36	0	81	3
Introdução ao Turismo	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	60	42	102	0	162	6
Legislação Aplicada ao Turismo	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	45	30	9	0	54	2
Técnicas de Produção e Serviço de Comidas e Bebidas.	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	63	0	108	4
Técnicas de Receção e Alojamento Hoteleiro.	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	63	0	108	4
Estatística	462 — Estatística	Geral e científica	2.º ano	Semestral	45	0	36	0	81	3
Sociedade e Economia	314 — Economia	Geral e científica	2.º ano	Semestral	45	0	9	0	54	2
Aplicações Informáticas para Agência de Viagens.	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	36	0	81	3
Estratégias de Comunicação Aplicadas ao Turismo.	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	63	0	108	4
Eventos e Logística	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	63	0	108	4
Gestão Comercial	345 — Gestão e administração	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	63	0	108	4
Marketing Turístico	342 — Marketing e publicidade	Técnica	2.º ano	Semestral	60	42	102	0	162	6
Segurança e Higiene no Trabalho	862 — Segurança e higiene no trabalho.	Técnica	2.º ano	Semestral	30	21	78	0	108	4
Estágio	811 — Hotelaria e restauração	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral	210	0	600	600	810	30
Total					1 305	518	1 935	600	3 240	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 40.º-J do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 40.º-N do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (8.1) indica-se o número de horas dedicadas ao estágio.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o European Credit Transfer and Accumulation System (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

316840268