



## CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

### Aviso n.º 18188/2023

*Sumário:* Regista a criação do curso técnico superior profissional de Gestão do Alojamento da Universidade da Madeira — Escola Superior de Tecnologias e Gestão.

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 28 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 Gestão do Alojamento, a ministrar pela Escola Superior de Tecnologias e Gestão da Universidade da Madeira.

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

#### ANEXO

1 — Instituição de ensino superior:

Universidade da Madeira — Escola Superior de Tecnologias e Gestão.

2 — Curso técnico superior profissional:

T647 — Gestão do Alojamento.

3 — Número de registo:

R/Cr 60/2022.

4 — Área de educação e formação:

811 — Hotelaria e restauração.

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Planear, organizar, executar, coordenar e supervisionar as atividades das diferentes subáreas operacionais do setor do Alojamento, nomeadamente as atividades de *Front-Office* — serviços de portaria e receção, e as atividades de *Back-Office* — serviços de andares e quartos e serviços de lavandaria e rouparia.

5.2 — Atividades principais:

- a) Assegurar o atendimento de excelência dos clientes em diferentes contextos nas diversas fases de estadia;
- b) Planear e coordenar os recursos humanos e físicos conforme as necessidades de ocupação;
- c) Organizar e planear os serviços de andares utilizando equipamentos e respetivos produtos;
- d) Coordenar as reservas e solicitações;
- e) Gerir e aplicar tarifas;
- f) Analisar e avaliar relatórios, previsões e tratamento de informação;
- g) Gerir e aplicar ferramentas de sistemas de reservas;
- h) Gerir contas de clientes, lançar e verificar consumos e encerrar contas;
- i) Gerir recursos humanos e equipamentos da secção de andares atendendo à ocupação;

- j) Organizar as áreas adjacentes e necessárias ao serviço de andares — organização dos escritórios;
- k) Controlar o circuito de roupas, nomeadamente inventários, aquisição e distribuição de roupas;
- l) Analisar e avaliar relatórios na área do Alojamento;
- m) Criar e gerir um negócio na área do Alojamento.

#### 6 — Referencial de competências:

##### 6.1 — Conhecimentos:

- a) Conhecimentos gerais e técnicos de língua inglesa do setor do Alojamento;
- b) Conhecimentos especializados na aplicação de sistemas de reservas;
- c) Conhecimentos fundamentais de comunicação e negociação com clientes e parceiros;
- d) Conhecimentos especializados na gestão de recursos humanos;
- e) Conhecimentos fundamentais para a análise de previsões e relatórios relacionados com o Alojamento;
- f) Conhecimentos especializados na gestão e atribuição de quartos;
- g) Conhecimentos gerais nas técnicas de atendimento ao público;
- h) Conhecimentos fundamentais sobre a segurança, higiene e saúde nas diversas áreas operacionais;
- i) Conhecimentos gerais sobre o setor hoteleiro;
- j) Conhecimentos gerais sobre o empreendedorismo;
- k) Conhecimentos especializado para a gestão de reservas de clientes;
- l) Conhecimentos gerais à elaboração de inventários.

##### 6.2 — Aptidões:

- a) Efetuar operações de reservas utilizando o *software* adequado;
- b) Realizar o *check-in* e o *check-out* de clientes em qualquer tipo de unidade de Alojamento, segundo os respetivos manuais de procedimentos;
- c) Aplicar procedimentos de faturação adequados;
- d) Organizar e coordenar o circuito de requisição, preparação e distribuição de roupas e equipamentos;
- e) Propor métodos eficazes de melhoria nas áreas operacionais, tendo em conta a gestão de custos;
- f) Organizar e coordenar recursos humanos necessários para as áreas operacionais do Alojamento;
- g) Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança, higiene e saúde no setor do Alojamento;
- h) Aplicar os conhecimentos fundamentais à criação de uma nova unidade de Alojamento;
- i) Aplicar os conhecimentos técnicos de utilização de equipamentos;
- j) Comunicar eficazmente com os diferentes públicos, sempre que possível no idioma de origem, identificando necessidades de informação geral e turística;
- k) Assegurar a assistência aos clientes durante a sua estadia gerindo reclamações e sugestões;
- l) Gerir e identificar necessidades e expectativas de clientes no serviço de alojamento.

##### 6.3 — Atitudes:

- a) Comunicar eficazmente, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados;
- b) Demonstrar autonomia na aplicação eficaz dos conceitos organizacionais e de gestão dos diferentes departamentos da organização de alojamento;
- c) Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento de normas e procedimentos;
- d) Promover os serviços da unidade de alojamento e motivar os clientes ou os hóspedes para a utilização dos mesmos;



- e) Gerir com eficácia e bom senso os recursos humanos afetos, transmitindo os princípios e normas de serviço da unidade de alojamento;
- f) Demonstrar autonomia na tomada de decisão e capacidade de resolução de problemas de forma adequada;
- g) Revelar zelo e responsabilidade profissional;
- h) Demonstrar proatividade perante situações imprevistas, e uma atitude positiva na gestão de reclamações e na resolução de conflitos;
- i) Revelar capacidades de organização e iniciativa para desenvolver as atividades inerentes à gestão do departamento de alojamento e andares com vista a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Economia;  
Geografia;  
Matemática.

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
Funchal. . . . .	Universidade da Madeira . . . . .	20	42

10 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
811 — Hotelaria e restauração. . . . .	54	45,00 %
345 — Gestão e administração . . . . .	24	20,00 %
344 — Contabilidade e fiscalidade. . . . .	12	10,00 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras. . . . .	7	5,83 %
342 — Marketing e publicidade . . . . .	6	5,00 %
380 — Direito . . . . .	5	4,17 %
341 — Comércio. . . . .	4	3,33 %
862 — Segurança e higiene no trabalho . . . . .	4	3,33 %
482 — Informática na ótica do utilizador . . . . .	4	3,33 %
<i>Total</i> . . . . .	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)
Legislação, Ética e Acessibilidade no Alojamento.	380 — Direito . . . . .	Geral e científica. . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	56	0	76	0	132	5
Língua Inglesa . . . . .	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica. . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	48	0	64	0	112	4
Tecnologias e Sistemas de Informação	482 — Informática na ótica do utilizador.	Geral e científica. . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	48	0	64	0	112	4
Contabilidade de Gestão . . . . .	344 — Contabilidade e fiscalidade.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	64	45	104	0	168	6
Gestão Comercial e Vendas. . . . .	341 — Comércio. . . . .	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	56	40	56	0	112	4
Gestão de Alojamento I — Receção e Reservas.	811 — Hotelaria e restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	60	45	76	0	136	5
Gestão de Lavandaria e de Equipamentos.	811 — Hotelaria e restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	48	40	64	0	112	4
Gestão de Serviço de Andares. . . . .	811 — Hotelaria e restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	64	45	76	0	140	5
Introdução à Gestão. . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	64	48	104	0	168	6
Marketing Digital. . . . .	342 — Marketing e publicidade	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	64	45	104	0	168	6
Noções de Contabilidade . . . . .	344 — Contabilidade e fiscalidade.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	64	48	104	0	168	6
Tendências em Hospitalidade. . . . .	811 — Hotelaria e restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	64	48	76	0	140	5
Inglês Técnico . . . . .	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica. . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	48	0	36	0	84	3
Empreendedorismo . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	64	48	104	0	168	6
Fundamentos em Finanças Empresariais.	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	60	50	108	0	168	6
Gestão de Alojamento II — Receção e Reservas.	811 — Hotelaria e restauração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	60	50	80	0	140	5
Gestão de Recursos Humanos . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	64	45	104	0	168	6
Segurança, Higiene e Saúde no Alojamento.	862 — Segurança e higiene no trabalho.	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	45	35	67	0	112	4
Estágio . . . . .	811 — Hotelaria e restauração	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral . . . . .	32	0	720	720	752	30
<i>Total . . . . .</i>					1 073	632	2 187	720	3 260	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.

316841345