

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)
Análise de Dados em Ciências Sociais.	462 — Estatística	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	45		61		106	4
Cidadania e Multiculturalidade . . .	313 — Ciência Política e Cidadania.	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	45		87,5		132,5	5
Expressão e Comunicação	223 — Língua e Literatura Materna.	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	60		99		159	6
Noções de sociologia	312 — Sociologia e Outros Estudos.	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	45		61		106	4
Biologia e Comportamento	421 — Biologia e Bioquímica	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	45	32	61		106	4
Comunidade, Saúde e Educação	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	45	32	61		106	4
Intervenção Social e Comunitária na Infância e na Adolescência.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	45	35	87,5		132,5	5
Intervenção Social e Comunitária na População Idosa.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	45	35	87,5		132,5	5
Introdução às Populações em Risco Social.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	99		159	6
Práticas de Animação Social e Comunitária I.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	45	35	87,5		132,5	5
Práticas de Animação Social e Comunitária II.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	99		159	6
Psicologia Social	311 — Psicologia	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	42	99		159	6
Direito e Legislação Social	380 — Direito	Geral e científica	2.º ano	Semestral . . .	45		61		106	4
Ética e Deontologia Profissional	226 — Filosofia e Ética	Geral e científica	2.º ano	Semestral . . .	45		61		106	4
Inclusão Social e Desenvolvimento Comunitário.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	45	35	87,5		132,5	5
Práticas de Intervenção Social e Comunitária III.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	60	45	99		159	6
Projetos em Intervenção Social e Comunitária.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	45	35	87,5		132,5	5
Psicologia das Relações Interpessoais e Dinâmicas de Grupo.	311 — Psicologia	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	60	45	99		159	6
Estágio/Formação em Contexto de Trabalho.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral . . .	10		800	795	810	30
<i>Total</i>					910	461	2 285	795	3 195	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.

311196252

Aviso n.º 5460/2018

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 redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, que, por meu despacho de 5 de julho de 2017, proferido, por delegação de competências, ao abrigo do n.º 1 do mesmo artigo, foi registada, nos termos do anexo ao presente aviso, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Operações em Alojamento e Receção em Hotelaria da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

5 de fevereiro de 2018. — A Subdiretora-Geral do Ensino Superior, *Ángela Noiva Gonçalves*.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

2 — Curso técnico superior profissional

T384 — Operações em Alojamento e Receção em Hotelaria

3 — Número de registo

R/Cr 47/2017

4 — Área de educação e formação

811 — Hotelaria e Restauração

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Organizar, controlar, executar e gerir, de forma autónoma, todas as atividades e operações inerentes ao departamento de alojamento numa unidade hoteleira, nomeadamente nas áreas de reservas, acolhimento e atendimento ao cliente, receção e portaria e *housekeeping* em estabe-

licimentos hoteleiros e similares, garantindo um serviço de qualidade e a satisfação do cliente.

5.2 — Atividades principais

a) Organizar e participar em operações de reservas, distribuição e ocupação do alojamento, maximizando a sua capacidade e estabelecendo a afetação dos recursos necessários;

b) Organizar, executar e supervisionar as atividades de *front office*, nomeadamente nos serviços de receção e acolhimento (*check in*, *check out*, acolhimento, atendimento ao cliente), zelando pelo cumprimento de todas as formalidades incluindo o registo e tratamento de dados informaticamente;

c) Organizar, executar e supervisionar as atividades de *Housekeeping* (serviços de quartos e andares, limpeza áreas públicas e de serviço, lavandaria e ou rouparia);

d) Coordenar as atividades de aprovisionamento, prevenindo e calculando as necessidades de bens de consumo necessários aos serviços de alojamento (*amenities*, produtos limpeza, fardas, roupas, impressos e formulários, entre outros) evitando ruturas de *stock*;

e) Elaborar, executar e supervisionar as normas e padrões de serviço de acordo com *check lists*;

f) Controlar os serviços de *housekeeping*, *front office* e *back office* garantindo o máximo de qualidade e rentabilidade;

g) Coordenar e supervisionar os processos de comunicação com o cliente em diferentes idiomas;

h) Executar, coordenar e supervisionar a aplicação de procedimentos de segurança, higiene e primeiros socorros de acordo com as exigências da legislação e as normas internacionais;

i) Gerir e analisar a informação de gestão disponibilizada pelos quadros superiores tendo em vista a melhoria da qualidade do serviço e da performance da operação hoteleira;

j) Coordenar, executar e supervisionar os serviços de portaria e o processo de venda ao cliente dos diferentes produtos disponíveis na unidade hoteleira;

k) Organizar, executar e supervisionar os processos de atendimento de clientes com necessidades especiais (*vips*, reclamações, crianças, deficientes, entre outros).

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

a) Conhecimento abrangente de línguas estrangeiras no geral e no contexto específico do alojamento em hotelaria;

b) Conhecimento abrangente e especializado dos sistemas de informação de apoio à gestão do alojamento em hotelaria;

c) Conhecimentos especializados sobre técnicas comerciais e de maximização da receita;

d) Conhecimentos abrangentes e especializados sobre postura e imagem profissional;

e) Conhecimentos abrangentes e especializados de normas de contabilidade e faturação, gestão de contas e auditoria noturna;

f) Conhecimentos abrangentes e especializados de sistemas informáticos com funcionalidades de gestão de reservas, *front office* e quartos;

g) Conhecimentos abrangentes e especializados relativos ao planeamento, organização e gestão de todas as operações de receção e alojamento em hotelaria;

h) Conhecimentos especializados de técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em hotelaria incluindo os clientes com necessidades especiais (deficientes, idosos, doentes, crianças, entre outros);

i) Conhecimentos especializados sobre práticas e procedimentos de serviço em *front office* e reservas;

j) Conhecimentos especializados sobre práticas e procedimentos de serviço em *housekeeping*;

k) Conhecimentos especializados sobre segurança, higiene e socorro em estabelecimentos hoteleiros e similares, aplicando a legislação e as normas internacionais;

l) Conhecimentos especializados sobre técnicas de atendimento diferenciado de clientes respeitando a etiqueta e protocolo internacionais;

m) Conhecimentos especializados sobre terminologia técnica e conceitos básicos de turismo e hotelaria.

6.2 — Aptidões

a) Analisar e aplicar planos de segurança, higiene e socorro em hotelaria no cumprimento da legislação e das normas internacionais;

b) Analisar e gerir sistemas de informação de apoio à gestão utilizando adequadamente as aplicações informáticas;

c) Analisar o desempenho do hotel e desenvolver e aplicar planos operacionais adequados;

d) Aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico e técnicas de comunicação em geral;

e) Aplicar técnicas de promoção e marketing de serviços prestados pela unidade hoteleira;

f) Avaliar e aplicar os procedimentos e instrumentos que melhor se ajustem a cada situação e contexto nos diferentes âmbitos da operação de alojamento em hotelaria;

g) Dinamizar práticas de responsabilidade social e ambiental, procedimentos protocolares a respeitar com diferentes *targets* e situações;

h) Manusear e utilizar a aplicação informática para o alojamento e as respetivas funcionalidades;

i) Planear e executar atividades de *housekeeping*, nomeadamente limpeza de quartos, áreas públicas e de serviço, lavandaria e ou rouparia;

j) Planear e executar atividades de reservas individuais e de grupos, assim como acompanhar todo o processo até à chegada do cliente;

k) Planear e executar atividades inerentes aos serviços de *check in* e *check out* ao cliente em hotelaria;

l) Preparar e tratar informação recebida e produzida de acordo com padrões de serviço e normas internas, cumprindo os procedimentos oficiais;

m) Saber comunicar em diferentes idiomas.

6.3 — Atitudes

a) Demonstrar capacidade comercial de apresentação e venda de produtos e serviços;

b) Demonstrar capacidade de disciplina no cumprimento das normas de segurança, higiene e socorro;

c) Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente;

d) Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes de solicitações e reclamações de clientes;

e) Demonstrar ética e descrição relativamente a preços, faturas e pagamentos;

f) Demonstrar interesse em compreender e respeitar as expectativas e necessidades dos clientes, respeitando as diferenças e a sua individualidade;

g) Demonstrar proatividade, organização, disciplina e capacidade de gestão do tempo;

h) Demonstrar sentido de observação e atenção ao detalhe;

i) Demonstrar responsabilidade no cumprimento de normas e procedimentos internos da organização;

j) Demonstrar inteligência e controlo emocional perante situações de emergência, de reclamação ou de stresse;

k) Demonstrar capacidade de atuar em função de objetivos, de organização e gestão orientada para o cliente;

l) Demonstrar capacidade de comunicação e relacionamento interpessoal com diferentes interlocutores e em equipa;

m) Demonstrar capacidade de liderar: dar instruções, orientar e motivar.

7 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
811 — Hotelaria e Restauração	54	45 %
222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras . . .	18	15 %
345 — Gestão e Administração	18	15 %
090 — Desenvolvimento Pessoal	6	5 %
344 — Contabilidade e Fiscalidade	6	5 %
462 — Estatística	6	5 %
482 — Informática na Ótica do Utilizador . . .	6	5 %
812 — Turismo e Lazer	6	5 %
<i>Total</i>	120	100 %

8 — Áreas relevantes para o ingresso no curso

Uma das seguintes:

Economia
Geografia
Matemática

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
Colares	Escola Profissional Alda Brandão Vasconcelos — Escola de Hotelaria de Colares.	25	50

10 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso
2017-2018

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)
Contabilidade Geral	344 — Contabilidade e Fiscalidade.	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . .	60		108		168	6
Inglês	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Anual	60		108		168	6
Língua Estrangeira II	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Anual	60		108		168	6
Comunicação e Relações Interpessoais.	090 — Desenvolvimento Pessoal.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Etiqueta e Protocolo	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	30	25	54		84	3
Introdução ao Turismo	812 — Turismo e Lazer	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Introdução às Operações Hoteleiras.	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	30	25	54		84	3
Organização Empresarial	345 — Gestão e Administração	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Técnicas e Tecnologias de <i>Housekeeping</i> .	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Técnicas e Tecnologias de Reservas e <i>Front Office</i> .	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Tecnologias de Informação e Comunicação.	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Técnica	1.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Estatística Aplicada à Gestão.	462 — Estatística	Geral e científica	2.º ano	Semestral . . .	60		108		168	6
Acessibilidade na Hotelaria	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	30	25	54		84	3
Gestão Comercial e <i>Revenue Management</i> .	345 — Gestão e Administração	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Gestão do Alojamento	345 — Gestão e Administração	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	60	45	108		168	6
Inglês Técnico	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	30	25	54		84	3
Língua Estrangeira II — Aplicada ao Alojamento.	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	30	25	54		84	3
Procedimentos de Segurança em Hotelaria.	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica	2.º ano	Semestral . . .	30	25	54		84	3
Estágio	811 — Hotelaria e Restauração	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral . . .			840	840	840	30
<i>Total</i>					900	510	2 460	840	3 360	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.

311196269

Aviso n.º 5461/2018

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 redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, que, por meu despacho de 11 de maio de 2017, proferido, por delegação de competências, ao abrigo do n.º 1 do mesmo artigo, foi registada, nos termos do anexo ao presente aviso, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Gestão Energética e Ambiental da Escola Superior de Tecnologias e Gestão da Universidade da Madeira.

5 de fevereiro de 2018. — A Subdiretora-Geral do Ensino Superior, *Ángela Noiva Gonçalves*.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior:

Universidade da Madeira — Escola Superior de Tecnologias e Gestão

2 — Curso técnico superior profissional:

T216 — Gestão Energética e Ambiental

3 — Número de registo:

R/Cr 8/2017

4 — Área de educação e formação:

851 — Tecnologia de Proteção do Ambiente

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Diagnosticar, avaliar e resolver problemas energéticos e ambientais em diferentes contextos de atividade económica, nomeadamente na indústria e nos serviços, dando cumprimento aos requisitos legais e outros, na ótica da melhoria contínua e da promoção da sustentabilidade ambiental.