

CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

Despacho n.º 4166/2020

Sumário: Regista a criação do curso técnico superior profissional de informação e comercialização turística da Escola Superior de Tecnologias e Gestão da Universidade da Madeira.

Instruído e apreciado, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, o pedido de registo da criação do curso técnico superior profissional de Informação e Comercialização Turística, a ministrar pela Escola Superior de Tecnologias e Gestão da Universidade da Madeira;

Ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, conjugado com o disposto na alínea g) do n.º 2 do Despacho n.º 7240/2016, de 2 de junho:

Determino:

É registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Informação e Comercialização Turística da Escola Superior de Tecnologias e Gestão da Universidade da Madeira.

19 de fevereiro de 2020. — 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

T198 — Informação e Comercialização Turística

3 — Número de registo

R/Cr 4/2020

4 — Área de educação e formação

812 — Turismo e lazer

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Desenvolver, comunicar e comercializar produtos e serviços turísticos de organizações públicas ou privadas (alojamento, animação turística, agências de viagens, entidades públicas, entre outras), através da gestão dos serviços de informação (receção, acolhimento e informação ao cliente) e do planeamento e dinamização de ações de comercialização turística adequadas aos respetivos mercados.

5.2 — Atividades principais

a) Gerir os serviços de informação turística;

b) Gerir a relação com o cliente;

c) Criar e promover programas e atividades de informação e comercialização de produtos e serviços turísticos, em consonância com a interpretação dos planos gerais da organização;

- d) Desenvolver, implementar e monitorizar estratégias e ações de marketing para a comercialização dos produtos e serviços turísticos;
- e) Comunicar fluentemente, de forma oral e escrita, em língua inglesa, adaptando o vocabulário ao setor do turismo;
- f) Desenvolver e gerir produtos, serviços, espaços e equipamentos turísticos promovendo a sua dinamização e comercialização;
- g) Coordenar a atividade comercial em diversas organizações do setor do turismo, nomeadamente agências de viagens, unidades de alojamento, empresas de animação turística e outros organismos e empresas que efetuam operações turísticas diversificadas;
- h) Identificar, definir, planear e utilizar novas tecnologias e sistemas de informação na comercialização de produtos e serviços turísticos;
- i) Desenvolver ações de promoção nas redes sociais, websites de recomendação e blogues de turismo;
- j) Analisar e avaliar as tendências do setor turístico.

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

- a) Conhecimentos abrangentes sobre empreendedorismo;
- b) Conhecimentos fundamentais para a compreensão global do fenómeno turístico, que incluam a análise de mercados e diferentes tipos de atividade turística;
- c) Conhecimentos fundamentais sobre as estruturas político-administrativas do setor do turismo;
- d) Conhecimentos especializados sobre a conceção, desenvolvimento, promoção e comercialização de produtos e serviços turísticos;
- e) Conhecimentos abrangentes sobre destinos e produtos turísticos e respetivas tendências;
- f) Conhecimentos fundamentais sobre estratégias de marketing operacional adequadas a organizações do setor do turismo;
- g) Conhecimentos especializados sobre as características do património natural e cultural e aplicação de técnicas de valorização;
- h) Conhecimentos fundamentais de língua portuguesa e inglesa;
- i) Conhecimentos fundamentais sobre os mercados turísticos, a nível doméstico, internacional e global, para análise da geografia do território e dos recursos turísticos;
- j) Conhecimentos abrangentes de tecnologias de informação e comunicação aplicado ao tratamento da informação turística;
- k) Conhecimentos fundamentais de planeamento, organização e tratamento da informação em turismo;
- l) Conhecimentos especializados para a gestão de conteúdos em redes sociais e blogues relacionados com o setor do turismo;
- m) Conhecimentos fundamentais sobre programas e ações de informação e comercialização turística;
- n) Conhecimentos abrangentes sobre a atividade de empresas dos subsectores de alojamento, agências de viagens e operadores turísticos;
- o) Conhecimentos abrangentes sobre a cultura nacional e regional;
- p) Conhecimentos especializados sobre o acolhimento ao turista.

6.2 — Aptidões

- a) Aplicar técnicas de classificação da oferta turística;
- b) Identificar mercados estratégicos da organização numa ótica de marketing turístico;
- c) Analisar as necessidades de informação turística e as tendências da procura turística;
- d) Recolher, analisar e sistematizar informação para elaborar documentos de informação, promoção e comercialização de produtos e serviços turísticos;
- e) Aplicar as técnicas de comunicação e de atendimento ao turista de forma a garantir a satisfação e fidelização do cliente;

- f) Aplicar técnicas de acolhimento ao turista com vista à melhoria contínua da qualidade do serviço;
- g) Identificar oportunidades de negócio e de inovação em produtos e serviços turísticos;
- h) Guiar e assistir os turistas durante a viagem ou visita;
- i) Identificar oportunidades para aproveitamento do potencial turístico de recursos naturais e culturais;
- j) Aplicar técnicas para criar, definir, comercializar e gerir produtos, serviços e destinos turísticos;
- k) Aplicar técnicas para a elaboração de materiais promocionais e programas informativos;
- l) Disseminar conteúdos promocionais, comerciais e informativos em redes sociais;
- m) Implementar técnicas de gestão da relação com o cliente;
- n) Implementar ações e programas de comercialização e promoção turística;
- o) Aplicar técnicas para o desenvolvimento de ações de marketing *mix* em organizações turísticas.

6.3 — Atitudes

- a) Demonstrar capacidade analítica e de síntese que permitam resolver desafios no âmbito do sistema turístico em que pretendem intervir;
- b) Demonstrar responsabilidade, empatia e motivação;
- c) Demonstrar capacidade de iniciativa, de proatividade e de integração na organização;
- d) Demonstrar capacidade de trabalho em equipa e de relacionamento interpessoal, ao nível da gestão de conflito e da multiculturalidade;
- e) Demonstrar capacidade de agir de acordo com princípios éticos e deontológicos;
- f) Demonstrar capacidade criativa e autonomia na obtenção de soluções adequadas para a resolução de problemas no âmbito das organizações turísticas;
- g) Demonstrar capacidade de inovar e empreender no desenvolvimento de produtos e serviços turísticos;
- h) Demonstrar capacidade de adaptação e tolerância a diferenças linguísticas e culturais;
- i) Demonstrar capacidade de comunicação em situações e contextos profissionais multiculturais;
- j) Demonstrar capacidade de adaptação a contextos de mudança;
- k) Demonstrar capacidade de revisão, correção e de desenvolvimento do desempenho do próprio e de terceiros da equipa de trabalho em organizações turísticas;
- l) Adaptar-se à evolução das tecnologias, processos e conceitos no âmbito do sistema turístico.

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Geografia
História
Português

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

2020-2021

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.	Escola Superior de Tecnologias e Gestão da Universidade da Madeira — Campus da Penteada.	20	50



10 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
812 — Turismo e lazer	77	64,17 %
345 — Gestão e administração	9	7,50 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras	8	6,67 %
482 — Informática na ótica do utilizador	5	4,17 %
342 — Marketing e publicidade	5	4,17 %
811 — Hotelaria e restauração	4	3,33 %
223 — Língua e literatura materna	4	3,33 %
312 — Sociologia e outros estudos	4	3,33 %
225 — História e arqueologia	4	3,33 %
<i>Total</i>	120	100,00 %

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)
Empreendedorismo	345 — Gestão e administração . . .	Geral e científica. . . .	1.º ano	Semestral	64		76		140	5
Língua Inglesa I	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica. . . .	1.º ano	Semestral	48		64		112	4
Património Natural e Cultural . . .	225 — História e arqueologia. . .	Geral e científica. . . .	1.º ano	Semestral	48		64		112	4
Português e Técnicas de Comunicação Turística.	223 — Língua e literatura materna.	Geral e científica. . . .	1.º ano	Semestral	48		64		112	4
Tecnologias de Informação e Comunicação.	482 — Informática na ótica do utilizador.	Geral e científica. . . .	1.º ano	Semestral	64		76		140	5
Estrutura Político Administrativa do Turismo.	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Etnografia Regional e Nacional	312 — Sociologia e outros estudos.	Técnica	1.º ano	Semestral	48	40	64		112	4
Fundamentos do Turismo.	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Geografia e Estrutura dos Mercados Turísticos.	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Gestão de Equipas.	345 — Gestão e administração . . .	Técnica	1.º ano	Semestral	48	40	64		112	4
Marketing em Turismo	342 — Marketing e publicidade. . .	Técnica	1.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Planeamento e Organização da Informação em Turismo.	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Produtos e Destinos Turísticos	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Língua Inglesa II	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica. . . .	2.º ano	Semestral	48		64		112	4
Atendimento em Turismo	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	48	40	64		112	4
Desenho e Comercialização de Produtos Turísticos.	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Gestão de Animação Turística	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	48	40	64		112	4
Informação em Turismo e Técnicas Comerciais.	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	64	45	76		140	5
Operações de Alojamento	811 — Hotelaria e restauração . . .	Técnica	2.º ano	Semestral	48	40	64		112	4



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)
Operações em Agências de Viagens e Operadores Turísticos.	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	48	40	64		112	4
Estágio	812 — Turismo e lazer	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral	64		776	720	840	30
<i>Total</i>					1 184	600	2 176	720	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.

313124813