



## CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

### Despacho n.º 4305/2021

*Sumário:* Regista a criação do curso técnico superior profissional de Relações Públicas para o Turismo, da Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda.

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 Relações Públicas para o Turismo, a ministrar pela Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda;

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 4443/2020, de 13 de abril:

Determino:

É registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Relações Públicas para o Turismo da Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda.

6 de abril de 2021. — A Subdiretora-Geral do Ensino Superior, *Ângela Noiva Gonçalves*.

#### ANEXO

1 — Instituição de ensino superior

Instituto Politécnico da Guarda — Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

2 — Curso técnico superior profissional

T561 — Relações Públicas para o Turismo

3 — Número de registo

R/Cr 16/2021

4 — Área de educação e formação

342 — Marketing e publicidade

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Planear, desenvolver e implementar estratégias de comunicação e marketing, na envolvente organizacional, através de uma abordagem comunicacional que permita construir uma relação de confiança com os respetivos públicos.

5.2 — Atividades principais

- a) Produzir planos de relações públicas, por forma a aumentar a notoriedade e a credibilidade;
- b) Gerir os processos de atendimento ao cliente;
- c) Operacionalizar ações de relações públicas;
- d) Criar produtos turísticos a partir do levantamento do património natural e cultural da região;

- e) Efetuar o acolhimento, atendimento e acompanhamento de clientes individuais e em grupo;
- f) Interagir com o cliente em diferentes idiomas;
- g) Elaborar materiais de promoção multilingue no âmbito de estratégias de internacionalização;
- h) Aplicar técnicas de comunicação na produção de conteúdos digitais;
- i) Efetuar análises de mercado a nível da oferta e procura turística;
- j) Aferir o grau de satisfação dos clientes, gerindo conflitos e situações imprevistas, promovendo a qualidade do serviço prestado.

## 6 — Referencial de competências

### 6.1 — Conhecimentos

- a) Conhecimentos abrangentes da língua materna e da língua estrangeira ao nível oral e escrito;
- b) Conhecimentos aprofundados na elaboração de planos de relações públicas;
- c) Conhecimentos fundamentais sobre terminologia técnica e conceitos básicos de turismo;
- d) Conhecimentos aprofundados relativos ao planeamento, organização e gestão de todas as operações de receção e alojamento turístico;
- e) Conhecimentos fundamentais em estratégias de comunicação para a construção da notoriedade;
- f) Conhecimentos fundamentais sobre técnicas de atendimento e acolhimento diferenciado de clientes de acordo com a etiqueta e protocolo;
- g) Conhecimentos abrangentes do património natural e cultural;
- h) Conhecimentos especializados de tecnologias e de softwares específicos inerentes à gestão turística;
- i) Conhecimentos especializados na análise da informação referente à comunicação organizacional e adaptação aos diferentes suportes;
- j) Conhecimentos especializados sobre contexto interculturais e multiculturais;
- k) Conhecimentos fundamentais de estratégias e técnicas de promoção turística;
- l) Conhecimentos fundamentais de organização e gestão de eventos;
- m) Conhecimentos especializados de práticas em contexto de trabalho.

### 6.2 — Aptidões

- a) Comunicar em diferentes idiomas;
- b) Aplicar técnicas de atendimento e comunicação adequadas;
- c) Identificar os intervenientes no sistema turístico e as suas dinâmicas;
- d) Analisar a origem e a natureza do fenómeno turístico;
- e) Construir estratégias de comunicação adequadas à promoção organizacional;
- f) Planear e executar atividades inerentes aos serviços de receção e atendimento;
- g) Inventariar e promover o património através de um crescimento sustentável da atividade turística baseada na regeneração dos recursos e ativos endógenos da região;
- h) Interagir com os diferentes *stakeholders* em funções das necessidades específicas promovendo o turismo em rede;
- i) Aplicar técnicas de comunicação e de promoção turística;
- j) Articular diferentes ofertas turísticas em rede;
- k) Colaborar com equipas multidisciplinares na comunicação e promoção do turismo;
- l) Criar produtos turísticos diferenciados;
- m) Utilizar ferramentas digitais nas diferentes áreas do turismo;
- n) Aplicar ferramentas que potenciam uma transformação digital;
- o) Disponibilizar informação turística em multiplataforma por forma a potenciar o impacto;
- p) Implementar estratégias de relacionamento interpessoal.



## 6.3 — Atitudes

- a) Demonstrar poder de comunicação, adaptando a linguagem às características dos diferentes interlocutores;
- b) Demonstrar cuidado com a sua apresentação pessoal;
- c) Demonstrar capacidade de resolução de conflitos, problemas e de situações imprevistas;
- d) Demonstrar capacidade de adequação e utilização das diferentes tecnologias;
- e) Revelar iniciativa, dinamismo e espírito inovador e empreendedor;
- f) Demonstrar zelo, respeito e bom senso no desenvolvimento de trabalho colaborativo;
- g) Demonstrar capacidade de estabelecer relações estáveis com diferentes entidades e parceiros com quem tenha de articular as suas atividades;
- h) Demonstrar responsabilidade e autonomia na tomada de decisão e capacidade de resolução de problemas de forma adequada;
- i) Demonstrar proatividade na preservação e regeneração dos recursos através de uma postura socioambiental responsável;
- j) Demonstrar organização, disciplina e capacidade de gestão do tempo;
- k) Demonstrar interesse em compreender e respeitar as expectativas e necessidades dos clientes;
- l) Demonstrar flexibilidade e capacidade de adaptação a diferentes públicos e contextos de trabalho, promovendo o bom relacionamento interpessoal;
- m) Demonstrar capacidade para agir em função de princípios éticos, deontológicos e de responsabilidade social;
- n) Compreender a origem e a natureza do fenómeno turístico;
- o) Valorizar o património através de um crescimento sustentável da atividade turística baseada na regeneração dos recursos e ativos endógenos da região;
- p) Aplicar *soft skills* e a comunicação na relação com o público.

## 7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes: Economia; Filosofia; Geografia; História; Matemática; Português.

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

2021-2022

## 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
Guarda . . . . .	Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda.	20	50

## 10 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
342 — Marketing e publicidade . . . . .	63	52,5 %
812 — Turismo e lazer . . . . .	15	12,5 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras . . . . .	13,5	11,3 %
811 — Hotelaria e restauração . . . . .	5	4,2 %
213 — Audiovisuais e produção dos media . . . . .	5	4,2 %
090 — Desenvolvimento pessoal . . . . .	5	4,2 %
313 — Ciência política e cidadania . . . . .	5	4,2 %
223 — Língua e literatura materna . . . . .	4,5	3,8 %
312 — Sociologia e outros estudos . . . . .	4	3,3 %
<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)	Observações (11)
Inglês Aplicado I	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica ...	1.º Ano	Semestral ...	45		67,5		112,5	4,5	
Inglês Aplicado II	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica ...	1.º Ano	Semestral ...	45		67,5		112,5	4,5	
Língua Estrangeira Alemão	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica ...	1.º Ano	Semestral ...	45		67,5		112,5	4,5	Unidade curricular opcional.
Língua Estrangeira Espanhol	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica ...	1.º Ano	Semestral ...	45		67,5		112,5	4,5	Unidade curricular opcional.
Língua Estrangeira Francês	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica ...	1.º Ano	Semestral ...	45		67,5		112,5	4,5	Unidade curricular opcional.
Língua Portuguesa	223 — Língua e literatura materna	Geral e científica ...	1.º Ano	Semestral ...	45		67,5		112,5	4,5	
Património Cultural	312 — Sociologia e outros estudos	Geral e científica ...	1.º Ano	Semestral ...	45		55		100	4	
Assessoria de Comunicação	342 — Marketing e publicidade ...	Técnica	1.º Ano	Semestral ...	60	30	90		150	6	
Comunicação e Organização de Eventos.	342 — Marketing e publicidade ...	Técnica	1.º Ano	Semestral ...	60	45	90		150	6	
e-Turismo	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º Ano	Semestral ...	45	30	80		125	5	
Gestão do Alojamento	811 — Hotelaria e restauração ...	Técnica	1.º Ano	Semestral ...	60	45	65		125	5	
Relações Interpessoais	090 — Desenvolvimento pessoal	Técnica	1.º Ano	Semestral ...	45	30	80		125	5	
Relações Públicas	342 — Marketing e publicidade ...	Técnica	1.º Ano	Semestral ...	60	45	90		150	6	
Turismo	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º Ano	Semestral ...	60	45	65		125	5	
Destinos e Produtos Turísticos	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º Ano	Semestral ...	60	45	65		125	5	
Marketing Turístico	342 — Marketing e publicidade ...	Técnica	2.º Ano	Semestral ...	60	45	65		125	5	
Produção Multimédia	213 — Audiovisuais e produção dos media.	Técnica	2.º Ano	Semestral ...	45	30	80		125	5	
Relações Internacionais	313 — Ciência política e cidadania	Técnica	2.º Ano	Semestral ...	45	35	80		125	5	
Relações Públicas e Interculturalidade.	342 — Marketing e publicidade ...	Técnica	2.º Ano	Semestral ...	45	30	80		125	5	
Relações Públicas e Protocolo	342 — Marketing e publicidade ...	Técnica	2.º Ano	Semestral ...	45	30	80		125	5	
Estágio	342 — Marketing e publicidade ...	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral ...	50		750	750	800	30	
<i>Total</i>					965	485	2085	750	3050	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.

314168686