

com a alteração introduzida pelo artigo 35.º da Lei n.º 64-B/2011, de 30 dezembro, foi autorizada a consolidação definitiva da mobilidade interna, na mesma categoria e posição remuneratória do trabalhador Leandro de Macedo Leitão, em regime de mobilidade interna na categoria, passando o mesmo a integrar o mapa de pessoal do INFARMED, I. P.

11 de fevereiro 2014. — O Presidente do Conselho Diretivo, *Eurico Castro Alves*.

208108979

## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

### Direção-Geral do Ensino Superior

#### Despacho n.º 12004/2014

A requerimento da PEDAGO — Sociedade de Empreendimentos Pedagógicos, L.ª, entidade instituidora do Instituto Superior de Ciências Educativas;

Instruído e apreciado, nos termos do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, o pedido de registo do curso técnico superior profissional de Gestão Hoteleira e Alojamento, a ministrar pelo Instituto Superior de Ciências Educativas;

Ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março:

Determino:

É registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Gestão Hoteleira e Alojamento pelo Instituto Superior de Ciências Educativas.

22 de setembro de 2014. — O Diretor-Geral do Ensino Superior, *Prof. Doutor Vítor Magriço*.

#### ANEXO

1 — Estabelecimento de ensino superior: Instituto Superior de Ciências Educativas

2 — Curso técnico superior profissional: T012 — Gestão Hoteleira e Alojamento

3 — Número de registo: R/Cr 14/2014

4 — Área de educação e formação: 811 — Hotelaria e Restauração

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Dirigir, coordenar e controlar as atividades das secções afetas ao departamento de alojamento das diferentes unidades hoteleiras, nomeadamente portaria e receção, andares e quartos, e lavandaria e rouparia.

5.2 — Atividades principais

a) Supervisionar, coordenar e organizar as três secções do departamento de alojamento hoteleiro: front office, andares e lavandaria, garantindo a qualidade dos serviços;

b) Definir preços de custo, preços de venda e apurar e gerir os resultados financeiros do departamento de alojamento;

c) Definir a política comercial do departamento de alojamento, garantindo a qualidade dos serviços e a orientação para o cliente;

d) Contribuir para a definição e implementação de mecanismos de controlo do circuito de mercadorias, incluindo normas de recebimento, armazenagem e requisição de mercadorias, bem como padrões de organização e serviço;

e) Contribuir para a definição de uma política de recursos humanos eficaz e produtiva;

f) Definir uma política de comunicação e de apresentações públicas, escritas e orais, que permita uma negociação eficaz com clientes, fornecedores, parceiros, chefias e colegas de trabalho;

g) Supervisionar, coordenar e organizar a gestão da carteira de clientes e de negócios.

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

a) Conhecimentos profundos de supervisão, coordenação e organização das três secções do departamento de alojamento hoteleiro: front office, andares e lavandaria, para garantir a qualidade dos serviços;

b) Conhecimentos especializados sobre preços de custo, preços de venda e resultados financeiros do alojamento;

c) Conhecimentos especializados sobre a política comercial do departamento de alojamento, a qualidade dos serviços e as necessidades do cliente;

d) Conhecimentos aprofundados sobre o mecanismo de controlo do circuito de mercadorias, nomeadamente sobre as normas de recebimento, armazenagem e requisição de mercadorias, bem como sobre os padrões de organização e de serviço;

e) Conhecimentos fundamentais de gestão de equipas de trabalho;

f) Conhecimentos fundamentais de técnicas de comunicação e de apresentação pública, escrita e oral, e de estratégias de negociação;

g) Conhecimentos fundamentais de supervisão, coordenação e organização da carteira de clientes e de negócios.

6.2 — Aptidões

a) Organizar e coordenar as três secções do departamento de alojamento hoteleiro: front office, andares e lavandaria, para garantir a qualidade dos serviços;

b) Planificar, dirigir e coordenar o alojamento e colaborar com o serviço de gestão financeira no processo de cálculo dos custos, margens, preços e resultados financeiros;

c) Planificar, dirigir e coordenar o alojamento e colaborar com o departamento de marketing na política promocional e comercial direcionada para os consumidores intermédios e finais;

d) Planificar, dirigir e coordenar o circuito de mercadorias, incluindo normas de recebimento, armazenagem e requisição de mercadorias, bem como padrões de organização e serviço;

e) Elaborar o organograma definindo as funções dos colaboradores e as responsabilidades dos vários cargos;

f) Dominar ferramentas comunicacionais e de apresentação públicas, escritas e orais, presenciais (físicas) e a distância (tecnológicas), que facilitem também uma negociação eficaz com todos os intervenientes hoteleiros, dentro e fora da unidade de alojamento;

g) Organizar e controlar os diferentes sistemas de gestão de clientes utilizados na unidade hoteleira e definir estratégias de otimização de negócios.

6.3 — Atitudes

a) Demonstrar capacidade de relacionamento estável com clientes, colegas, chefias, fornecedores e outros prestadores de serviços, adaptando a linguagem às características dos interlocutores;

b) Demonstrar capacidade empreendedora, de iniciativa e responsabilidade;

c) Demonstrar disponibilidade, cortesia e respeito pelos outros no relacionamento com interlocutores diferenciados;

d) Demonstrar flexibilidade e capacidade de adaptação a diferentes situações e contextos profissionais multiculturais, evitando situações de conflito ou problemáticas;

e) Demonstrar autonomia na tomada de decisão e capacidade de resolução de problemas técnicos de forma criativa e inovadora;

f) Demonstrar capacidade de liderança e supervisão individual de terceiros ou equipas de trabalho;

g) Demonstrar capacidade de trabalho em equipa.

7 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	Porcentagem do total de créditos
811 — Hotelaria e Restauração . . . . .	60	50 %
345 — Gestão e Administração . . . . .	27	23 %
222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras	12	10 %
223 — Língua e Literatura Materna . . . .	6	5 %
347 — Enquadramento na Organização/ Empresa . . . . .	3	3 %
314 — Economia . . . . .	3	3 %
341 — Comércio . . . . .	3	3 %
344 — Contabilidade e Fiscalidade . . . .	3	3 %
862 — Segurança e Higiene no Trabalho	3	3 %

8 — Áreas relevantes para o ingresso no curso (n.º 4 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março)

Uma das seguintes:  
Hotelaria e Turismo;  
Economia;  
Português.

## 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
Odivelas . . . . .	Instituto Superior de Ciências Educativas . . . . .	30	65

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

2014-2015

## 11 — Plano de estudos

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9) = (6)+(8)	(10)
Gestão de Equipas e Relações Interpessoais.	345 — Gestão e Administração.	Geral e científica	1.º	Semestral	40		41	81	3
Inglês — Língua . . . . .	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	1.º	Semestral	60		102	162	6
Iniciativa Empresarial e Empreendedorismo.	345 — Gestão e Administração.	Geral e científica	1.º	Semestral	40		41	81	3
Português e Técnicas de Comunicação.	223 — Língua e Literatura Materna.	Geral e científica	1.º	Semestral	60		102	162	6
Regras e Protocolo Empresarial.	347 — Enquadramento na Organização/Empresa.	Geral e científica	1.º	Semestral	40		41	81	3
Animação Hoteleira e Organização de Eventos.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	60	50	102	162	6
Contabilidade Aplicada . . . . .	344 — Contabilidade e Fiscalidade.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	40	35	41	81	3
Fundamentos e Controlo de Gestão.	345 — Gestão e Administração.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	60	50	102	162	6
Gestão de Comida e Bebidas.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	40	35	41	81	3
Gestão Hoteleira e do Alojamento — Enquadramento, Produtos e Serviços.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	40	35	41	81	3
Lei e Ética na Atividade Turística.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	40	35	41	81	3
Negociação e Comércio Eletrónico.	341 — Comércio . . . . .	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	40	35	41	81	3
Sistema de Gestão de Contas de Clientes.	345 — Gestão e Administração.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	60	50	102	162	6
Sistema de Gestão de Negócio.	345 — Gestão e Administração.	Técnica . . . . .	1.º	Semestral	60	50	102	162	6
Economia Aplicada . . . . .	314 — Economia . . . . .	Técnica . . . . .	2.º	Semestral	40	35	41	81	3
Gestão e Controlo de Custos.	345 — Gestão e Administração.	Técnica . . . . .	2.º	Semestral	40	35	41	81	3
Higiene e Segurança no Alojamento.	862 — Segurança e Higiene no Trabalho.	Técnica . . . . .	2.º	Semestral	40	35	41	81	3
Língua Aplicada à Gestão Hoteleira de Alojamento (Espanhol, Mandarim ou Russo).	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Técnica . . . . .	2.º	Semestral	60	50	102	162	6
Operações Hoteleiras I — Receção e Reservas	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	2.º	Semestral	60	50	102	162	6
Operações Hoteleiras II — Andares e Lavandaria.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	2.º	Semestral	60	50	102	162	6
Tendências da Hotelaria . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	2.º	Semestral	40	35	41	81	3
Estágio . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração.	Em contexto de trabalho.	2.º	Semestral			810	810	30
<i>Total . . . . .</i>					1020	665	2220	3240	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 13.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

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 17.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

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 (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.