

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)
Estatística II	462 — Estatística	Técnica	1.º ano	Semestral	45	31,5	55	100	4
Fundamentos de Informática	481 — Ciências Informáticas	Técnica	1.º ano	Semestral	45	31,5	55	100	4
Noções Gerais de Saúde	720 — Saúde	Técnica	1.º ano	Semestral	30	21	45	75	3
Qualidade e Inovação na Gestão de Processos Clínicos	346 — Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnica	1.º ano	Semestral	45	31,5	55	100	4
Técnicas Administrativas I	346 — Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnica	1.º ano	Semestral	60	42	65	125	5
Técnicas Administrativas II	346 — Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnica	1.º ano	Semestral	60	42	65	125	5
Técnicas de Expressão Oral e Escrita I	223 — Língua e Literatura Materna	Técnica	1.º ano	Semestral	45	31,5	67,5	112,5	4,5
Técnicas de Expressão Oral e Escrita II	223 — Língua e Literatura Materna	Técnica	1.º ano	Semestral	45	31,5	67,5	112,5	4,5
Comunicação e Relações Interpessoais	311 — Psicologia	Técnica	2.º ano	Semestral	45	31,5	55	100	4
Ética e Legislação na Saúde	226 — Filosofia e Ética	Técnica	2.º ano	Semestral	30	21	45	75	3
Psicologia da Saúde	311 — Psicologia	Técnica	2.º ano	Semestral	30	21	70	100	4
Saúde e Situações Urgentes e Emergentes	720 — Saúde	Técnica	2.º ano	Semestral	30	21	32,5	62,5	2,5
Sistemas e Estruturas de Saúde	720 — Saúde	Técnica	2.º ano	Semestral	45	31,5	42,5	87,5	3,5
Técnicas Contabilísticas	344 — Contabilidade e Fiscalidade	Técnica	2.º ano	Semestral	45	31,5	55	100	4
Técnicas de Documentação	346 — Secretariado e Trabalho Administrativo	Técnica	2.º ano	Semestral	45	31,5	80	125	5
Tecnologias da Informação	481 — Ciências Informáticas	Técnica	2.º ano	Semestral	45	31,5	55	100	4
Estágio	346 — Secretariado e Trabalho Administrativo	Em contexto de trabalho	2.º ano	Semestral			750	750	30
<i>Total</i>					960	546	2 040	3 000	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.

209135661

Aviso n.º 14253/2015

Publica-se, nos termos do n.º 2 do 21.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, que:

1 — Por despacho de 20 de outubro de 2014 do diretor-geral do Ensino Superior, proferido ao abrigo do n.º 1 do referido artigo do mesmo diploma legal, foi registada provisoriamente, nos termos do anexo ao presente aviso, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Gestão de Vendas e Marketing pela Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela do Instituto Politécnico de Bragança.

2 — O registo tornou-se definitivo em 11 de dezembro de 2014.

18 de novembro de 2015. — O Diretor-Geral do Ensino Superior,
Prof. Doutor João Queiroz.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior: Instituto Politécnico de Bragança — Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela

2 — Curso técnico superior profissional: T068 — Gestão de Vendas e Marketing

3 — Número de registo: R/Cr 85/2014

4 — Área de educação e formação: 341 — Comércio

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Colaborar, de forma autónoma ou sob supervisão, no departamento comercial ou de *marketing*, recorrendo a técnicas de organização, de argumentação, de negociação e de venda, apoiando-se em ferramentas baseadas em tecnologias de informação e comunicação, promovendo a

prospecção e a captação de novos clientes e garantindo a satisfação e a fidelização de clientes atuais.

5.2 — Atividades principais:

a) Gerir a área comercial ou de vendas utilizando os canais de comunicação e de distribuição adequados;

b) Colaborar na gestão de marketing da organização;

c) Estudar os produtos e ou serviços da organização, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral;

d) Definir estratégias de produto com base na leitura e na perceção das necessidades dos clientes, atuando como elo de ligação entre a empresa e o cliente;

e) Dinamizar a promoção da venda e o acompanhamento do cliente;

f) Gerir produtos, equipas e pontos de venda;

g) Supervisionar a aplicação de técnicas de atendimento e de venda presencial;

h) Planear e controlar stocks;

i) Monitorizar os níveis de satisfação, gerir e promover a fidelização de clientes;

j) Conceber e coordenar o serviço de pós-venda, atuando na solidificação da relação de parceria com o cliente;

k) Gerir a informação integrando de forma eficaz as diferentes aplicações informáticas de suporte à atividade.

6 — Referencial de competências:

6.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimentos abrangentes de técnicas de vendas e de negociação;

- b) Conhecimentos abrangentes de técnicas de atendimento presencial, telefónico e por e-mail;
- c) Conhecimentos especializados da gestão do ponto de venda em termos de merchandising, de promoções de venda e de comunicação de preço;
- d) Conhecimentos especializados de aprovisionamento e de gestão de stocks;
- e) Conhecimentos abrangentes de planeamento, de execução, de tratamento e de análise de dados em estudos de mercado;
- f) Conhecimentos especializados de documentação comercial;
- g) Conhecimentos especializados de análise estatística e de previsão de vendas;
- h) Conhecimentos especializados de logística comercial;
- i) Conhecimentos abrangentes de software aplicado à atividade comercial;
- j) Conhecimentos especializados da legislação aplicável às áreas comercial e de marketing;
- k) Conhecimentos especializados sobre gestão da relação com o cliente no pós-venda, designadamente promoção da fidelização e gestão de reclamações.

6.2 — Aptidões:

- a) Planear e organizar a prospeção de novos clientes;
- b) Aplicar técnicas de vendas e de negociação, em conformidade com a legislação e os princípios éticos;
- c) Analisar e trabalhar mercados-alvo, de acordo com as suas características, necessidades e expectativas;
- d) Planear, implementar e controlar a venda;
- e) Conceber, acompanhar e controlar a rede de vendas e a carteira de clientes;
- f) Implementar e controlar a eficiência no aprovisionamento e na gestão de stocks;
- g) Controlar, avaliar e redefinir as orientações comerciais em função dos resultados, da satisfação dos clientes e das alterações do ambiente externo à empresa;
- h) Utilizar as ferramentas informáticas ao dispor da função comercial;
- i) Aplicar técnicas de negociação, de argumentação e de socialização em língua inglesa;
- j) Utilizar uma boa expressão oral e escrita.

6.3 — Atitudes:

- a) Demonstrar capacidade de iniciativa e de responsabilidade;

- b) Demonstrar capacidade de persuasão e de empatia nos relacionamentos com clientes, fornecedores e outros prestadores de serviços;
- c) Demonstrar capacidade de liderança, de integração em equipa e de incentivo do espírito de grupo;
- d) Demonstrar capacidade de criatividade, de inovação e de assunção de risco;
- e) Demonstrar capacidade para lidar com objeções;
- f) Demonstrar adaptação e flexibilidade em diferentes situações e contextos profissionais prevenindo e gerindo de forma adequada situações de conflito;
- g) Adaptar a linguagem às características dos intervenientes no processo de venda;
- h) Demonstrar autonomia na tomada de decisão e na resolução de problemas de ordem técnica;
- i) Demonstrar proatividade e inovação na análise e na resolução de problemas;
- j) Demonstrar capacidade para rever, corrigir e desenvolver o desempenho do próprio e de terceiros da equipa de trabalho.

7 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
341 — Comércio	48	40 %
342 — <i>Marketing</i> e Publicidade	18	15 %
345 — Gestão e Administração	12	10 %
482 — Informática na Ótica do Utilizador	12	10 %
222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras	6	5 %
223 — Língua e Literatura Materna	6	5 %
314 — Economia	6	5 %
380 — Direito	6	5 %
461 — Matemática	6	5 %
<i>Total</i>	120	100 %

8 — Área relevante 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 áreas:

- Economia
- Matemática
- 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
Mirandela	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela	25	50

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)
Economia	314 — Economia	Geral e científica.	1.º ano	Semestral	60		102	162	6
Fundamentos de Gestão	345 — Gestão e Administração	Geral e científica.	1.º ano	Semestral	60		102	162	6
Inglês Técnico e Comercial	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica.	1.º ano	Semestral	60		102	162	6
Métodos Quantitativos	461 — Matemática	Geral e científica.	1.º ano	Semestral	60		102	162	6
Estudos de Mercado	342 — <i>Marketing</i> e Publicidade	Técnica	1.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Fundamentos de <i>Marketing</i> .	342 — <i>Marketing</i> e Publicidade	Técnica	1.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Gestão da Força de Vendas	345 — Gestão e Administração	Técnica	1.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Informática Aplicada ao <i>Marketing</i> .	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Técnica	1.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Técnicas de Expressão e Documentação Comercial.	223 — Língua e Literatura Materna.	Técnica	1.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Técnicas de Vendas e Negociação.	341 — Comércio	Técnica	1.º ano	Semestral	60	44	102	162	6

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)
Comunicação de Apoio à Venda.	342 — <i>Marketing</i> e Publicidade	Técnica	2.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Direito Comercial e do Consumo.	380 — Direito	Técnica	2.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Distribuição e Logística	341 — Comércio	Técnica	2.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Pós-venda e Gestão de Reclamações.	341 — Comércio	Técnica	2.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
<i>Software</i> Aplicado à Atividade Comercial.	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Técnica	2.º ano	Semestral	60	44	102	162	6
Estágio	341 — Comércio	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral	20		730	750	30
<i>Total</i>					920	484	2 260	3 180	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.

209135718

Aviso n.º 14254/2015

Publica-se, nos termos do n.º 2 do 21.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, que, por meu despacho de 2 de abril de 2015, proferido ao abrigo do n.º 1 do referido artigo do mesmo diploma legal, foi registada, nos termos do anexo ao presente aviso, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Gestão Hoteleira e Alojamento pela Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do Instituto Politécnico de Leiria.

19 de novembro de 2015. — O Diretor-Geral do Ensino Superior,
Prof. Doutor João Queiroz.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior: Instituto Politécnico de Leiria — Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

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

3 — Número de registo: R/Cr 19/2015

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

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Supervisionar, coordenar e controlar as atividades das secções da receção e dos andares que incorporam o departamento de alojamento das diferentes unidades hoteleiras, nomeadamente receção, portaria, andares, quartos, zonas públicas, lavandaria e rouparia.

5.2 — Atividades principais:

a) Coordenar, controlar e definir o posicionamento estratégico do departamento de alojamento, assim como os produtos e serviços na unidade hoteleira, tendo em conta a sua relação com os restantes departamentos e as novas tendências de mercado;

b) Supervisionar e coordenar fluxo de trabalho e de comunicação das diferentes secções, mediante o controlo e otimização do organograma do departamento de alojamento;

c) Coordenar, controlar e implementar as normas de serviço das diferentes secções, assim como os procedimentos relativos a reserva, chegada, receção, estadia e partida dos hóspedes, à limpeza e arrumação de áreas públicas, quartos e lavandaria e ou rouparia e à inventariação e manutenção dos equipamentos e ou utensílios;

d) Definir, otimizar e aplicar instrumentos de gestão relativos ao controlo das reservas, das contas de hóspedes, dos custos, da faturação, das vendas utilizando software informático específico;

e) Projetar, definir e implementar as políticas de gestão do departamento de alojamento tendo por base os diferentes perfis de clientes;

f) Controlar, analisar e avaliar resultados financeiros e comerciais, através de análise estatísticas e da elaboração de relatórios de follow-up;

g) Coordenar os processos de negociação com fornecedores e com empresas de outsourcing, tendo como objetivo a minimização de custos e o controlo de qualidade dos produtos e ou serviços adquiridos;

h) Planear e implementar medidas corretivas de gestão tendo em vista a otimização de recursos e a aumento das receitas;

i) Implementar e coordenar a aplicação das normas de segurança dos serviços prestados ao cliente, identificando situações de risco e agindo em conformidade;

j) Coordenar o processo de definição de objetivos comerciais tendo em consideração estratégias de marketing e vendas, com o objetivo de definir o posicionamento da unidade hoteleira e a política de comunicação com o cliente;

k) Programar e implementar o processo de gestão das reclamações e sugestões dos clientes.

6 — Referencial de competências:

6.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimentos fundamentais de protocolo e comunicação empresarial;

b) Conhecimentos especializados em língua inglesa e espanhola;

c) Conhecimentos fundamentais em tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão do alojamento;

d) Conhecimentos aprofundados em gestão e organização do departamento de alojamento;

e) Conhecimentos aprofundados de trabalho de equipa;

f) Conhecimentos aprofundados em segurança e higiene aplicados à atividades profissional;

g) Conhecimentos especializados em qualidade dos produtos e serviços hoteleiros;

h) Conhecimentos fundamentais de legislação hoteleira;

i) Conhecimentos especializados em técnicas de comunicação, apresentação e acolhimento do cliente;

j) Conhecimentos aprofundados em técnicas de gestão de clientes;

k) Conhecimentos especializados em software de gestão específico para a área de alojamento;

l) Conhecimentos especializados em orçamentação e análise financeira;

m) Conhecimentos especializados em técnicas comerciais de venda, negociação, marketing e relações públicas;

n) Conhecimentos aprofundados de planeamento e organização do trabalho.

6.2 — Aptidões:

a) Desenhar o organograma do departamento de alojamento;