



CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

Despacho n.º 7262/2019

Sumário: Regista a criação do curso técnico superior profissional de Gestão de Alojamentos Turísticos da Escola Superior de Turismo e Hotelaria 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 Gestão de Alojamentos Turísticos, a ministrar pela Escola Superior de Turismo e Hotelaria 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 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 Gestão de Alojamentos Turísticos da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda.

17 de abril de 2019. — A Subdiretora-Geral do Ensino Superior, *Ângela Noiva Gonçalves*.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior: Instituto Politécnico da Guarda — Escola Superior de Turismo e Hotelaria.

2 — Curso técnico superior profissional: T438 — Gestão de Alojamentos Turísticos.

3 — Número de registo: R/Cr 15/2019.

4 — Área de educação e formação: 811 — Hotelaria e restauração.

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Planear, organizar, controlar e dirigir, as atividades associadas aos departamentos de *front office* (receção e portaria), *backoffice* (reservas), *housekeeping* (lavandaria) e *room service*, das diferentes unidades de alojamento, de forma a garantir a qualidade do serviço e o bem-estar dos hóspedes.

5.2 — Atividades principais:

a) Assegurar e controlar o estado de conservação, higienização e arrumação das instalações, dos equipamentos e dos bens alimentares utilizados nas unidades de alojamento;

b) Dirigir e coordenar as brigadas e equipas de trabalho;

c) Efetuar as operações de *check-in* e *check-out*, em função das normas e standards definidos, e proceder ao arquivo da documentação;

d) Prestar informações sobre o funcionamento da unidade de alojamento e serviços associados, bem como outras de natureza turística, histórica e cultural;

e) Planear, executar e coordenar as atividades de limpeza, arrumação e decoração das unidades de alojamento, andares e zonas comuns, bem como o serviço de *room service*, visando a qualidade de serviço;

f) Promover a unidade de alojamento nas diferentes plataformas digitais;

g) Gerir e planear as reservas, a ocupação e a distribuição dos quartos em função dos pedidos efetuados, de forma a maximizar a capacidade de alojamento da unidade;

h) Promover a utilização de ferramentas informáticas que permitam assegurar a operação do departamento de alojamentos, bem como potenciar a relação com os atuais e potenciais hóspedes;

i) Planear a política comercial da unidade e gerir o relacionamento a nível externo com agências de viagem, empresas de animação e outros agentes externos à unidade;

j) Coordenar as operações com os diferentes serviços afetos à unidade, por forma a identificar e satisfazer necessidades.

6 — Referencial de competências:

6.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimentos especializados de tecnologias de informação e comunicação, e de *softwares* específicos inerentes à gestão das unidades;

b) Conhecimentos especializados em línguas estrangeiras;

c) Conhecimentos fundamentais das normas de higiene, segurança e saúde no trabalho e dos princípios éticos e legais em vigor no setor;

d) Conhecimentos fundamentais de gestão de recursos materiais e humanos necessários ao serviço;

e) Conhecimentos fundamentais de organização e gestão de eventos;

f) Conhecimentos fundamentais nas áreas do turismo, hotelaria e restauração e de serviços complementares associados;

g) Conhecimentos profundos de princípios de organização, coordenação e controlo do departamento de alojamento;

h) Conhecimentos especializados das regras de funcionamento dos serviços de receção, portaria, andares, lavandaria e *room service*;

i) Conhecimentos fundamentais orientadores para a criação de projetos e negócios;

j) Conhecimentos fundamentais de marketing turístico e relacional, de técnicas de gestão de clientes e protocolo, bem como de comunicação e relações interpessoais.

6.2 — Aptidões:

a) Aplicar princípios e técnicas de limpeza, higienização, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns;

b) Colaborar na definição de objetivos e regras de funcionamento dos serviços, bem como no processo de integração de novos colaboradores;

c) Definir estratégias de marketing turístico e relacional e utilizar métodos e técnicas de promoção das diversas atividades e ou eventos e da própria unidade de alojamento;

d) Desenvolver projetos e negócios sustentáveis, rentáveis e dinamizadores da economia local e regional;

e) Dominar o uso das tecnologias de informação e comunicação, na gestão corrente da unidade, bem como na sua divulgação e promoção no exterior;

f) Efetuar as operações de reservas, *check-in* e *check-out*, e assegurar a assistência aos hóspedes durante a sua estada;

g) Utilizar métodos e técnicas de elaboração de programas e ou atividades e de organização de percursos turísticos, promovendo e valorizando o património existente na região e os recursos endógenos;

h) Organizar e executar o serviço de receção, portaria, andares, lavandaria, rouparia e *room service* de uma unidade de alojamento;

i) Comunicar eficazmente com os diferentes públicos, sempre que possível no idioma de origem, identificando necessidades de informação geral e turística, e gerir expectativas.

6.3 — Atitudes:

a) Comunicar eficazmente, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados;

b) Demonstrar autonomia na aplicação eficaz dos conceitos organizacionais e de gestão do departamento de alojamento e andares;



- c) Demonstrar autonomia na tomada de decisão e capacidade de resolução de problemas de forma adequada;
- d) Demonstrar proatividade perante situações imprevistas, e uma atitude positiva na gestão de reclamações e na resolução de conflitos;
- e) Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das normas e procedimentos;
- f) Gerir com eficácia e bom senso os recursos humanos afetos, transmitindo os princípios e normas de serviço da unidade de alojamento;
- g) Promover os serviços da unidade e motivar os clientes e ou os hóspedes para a utilização dos mesmos;
- h) Revelar capacidades de organização e iniciativa para desenvolver as atividades inerentes à gestão do departamento de alojamento e andares, com vista a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos hóspedes;
- i) Demonstrar flexibilidade e capacidade de adaptação a diferentes públicos e contextos de trabalho, promovendo o bom relacionamento interpessoal;
- j) Revelar zelo e responsabilidade profissional.

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Português;
Economia;
Matemática.

8 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso: 2019-2020.

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
Seia	Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda.	25	60

10 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
811 — Hotelaria e restauração	45,0	37,5 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras	13,5	11,25 %
812 — Turismo e lazer	13,5	11,25 %
345 — Gestão e administração	12,0	10 %
342 — Marketing e publicidade	9,0	7,5 %
223 — Língua e literatura materna	4,5	3,75 %
344 — Contabilidade e fiscalidade	4,5	3,75 %
380 — Direito	4,5	3,75 %
462 — Estatística	4,5	3,75 %
482 — Informática na ótica do utilizador	4,5	3,75 %
862 — Segurança e higiene no trabalho	4,5	3,75 %
<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) (8.1)	Horas de trabalho totais (9)=(6)+(8)	Créditos (10)
Língua Inglesa Aplicada I	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	45	0	68	0	113	4,5
Língua Inglesa Aplicada II	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	45	0	68	0	113	4,5
Língua Portuguesa	223 — Língua e literatura materna.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	45	0	68	0	113	4,5
Noções Elementares de Estatística	462 — Estatística	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	45	0	68	0	113	4,5
Tecnologias de Informação	482 — Informática na ótica do utilizador.	Geral e científica	1.º Ano	Semestral . . .	45	0	68	0	113	4,5
Comunicação e Protocolo	342 — Marketing e publicidade	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	45	30	68	0	113	4,5
Contabilidade Geral	344 — Contabilidade e fiscalidade.	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	45	45	68	0	113	4,5
Gestão da Receção	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	60	60	90	0	150	6
Gestão do Serviço de Andares	345 — Gestão e administração	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	30	30	45	0	75	3
Legislação Turística	380 — Direito	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	45	45	68	0	113	4,5
Língua Francesa Aplicada	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	45	45	68	0	113	4,5
Serviços de Restauração	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	45	45	68	0	113	4,5
Turismo	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º Ano	Semestral . . .	60	60	90	0	150	6
Iniciativa Empresarial e Empreendedorismo.	345 — Gestão e administração	Geral e científica	2.º Ano	Semestral . . .	45	0	68	0	113	4,5
Gestão de Organizações e de Recursos Humanos.	345 — Gestão e administração	Técnica	2.º Ano	Semestral . . .	45	30	68	0	113	5
Gestão e Negociação de Vendas em Hotelaria.	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	2.º Ano	Semestral . . .	45	30	68	0	113	5
Higiene e Segurança no Alojamento	862 — Segurança e higiene no trabalho.	Técnica	2.º Ano	Semestral . . .	45	30	68	0	113	4,5
Marketing Turístico	342 — Marketing e publicidade	Técnica	2.º Ano	Semestral . . .	45	30	68	0	113	4,5
Técnicas de Organização de Eventos	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º Ano	Semestral . . .	45	45	68	0	113	5
Turismo Digital	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º Ano	Semestral . . .	30	30	45	0	75	3
Estágio	811 — Hotelaria e restauração	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral . . .	0	0	750	750	750	30
<i>Total</i>					900	555	2 100	750	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 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.

312506735