

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)
Estágio .....	481 — Ciências Informáticas	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral .....			810	810	810	30
<i>Total</i> .....					900	552	2280	810	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 (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.

209787567

### Aviso n.º 10230/2016

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 23 de julho 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 Operações Hoteleiras pela Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto.

2 de agosto de 2016. — O Diretor-Geral do Ensino Superior,  
*Prof. Doutor João Queiroz.*

#### ANEXO

1 — Instituição de ensino superior:

Instituto Politécnico do Porto — Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão.

2 — Curso técnico superior profissional:

T262 — Operações Hoteleiras.

3 — Número de registo:

R/Cr 302/2015.

4 — Área de educação e formação:

811 — Hotelaria e Restauração.

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Planear, gerir e coordenar o departamento de alojamento, organizar, gerir e supervisionar equipas de trabalho, elaborar programas de ocupação do alojamento, gerir e executar operações de produção e serviço do departamento de comidas e bebidas e planear estratégias de marketing para a gestão dos diferentes canais de venda e perfis de clientes.

5.2 — Atividades principais:

a) Planear, gerir e coordenar as secções de front office, andares e lavandaria, garantindo a excelência dos serviços prestados ao cliente e hóspede;

b) Elaborar o organograma do departamento de alojamento, bem como coordenar as respetivas responsabilidades e funções e participar no recrutamento e seleção dos colaboradores;

c) Supervisionar e garantir a implementação das estratégias de gestão do departamento de alojamento;

d) Gerir o sistema de sugestões e reclamações de clientes;

e) Planear e desenvolver os sistemas de gestão da atividade comercial, com recurso a aplicações informáticas adequadas;

f) Coordenar e planear as estratégias de marketing e as novas políticas de gestão dos diferentes canais de venda e perfis de clientes;

g) Gerir a análise dos principais indicadores de gestão e implementar ações corretivas no domínio da gestão;

h) Elaborar e acompanhar a execução dos objetivos e orçamentos do departamento de alojamento;

i) Desenvolver a análise das mais recentes tendências de mercado ao ambiente de trabalho do departamento de alojamento;

j) Gerir os recursos humanos do departamento de forma a garantir um ambiente seguro e adequado tanto a clientes como colaboradores;

k) Supervisionar as normas de serviço e implementar sistemas de controlo do seu cumprimento numa ótica de melhoria contínua;

l) Gerir o cumprimento do orçamento do departamento, os resultados financeiros do negócio e a análise dos mesmos de forma a desenvolver a resolução de possíveis falhas;

m) Gerir e executar operações de produção e serviço do departamento de comidas e bebidas.

6 — Referencial de competências:

6.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimentos abrangentes de língua inglesa, francesa e espanhola adaptados à realidade hoteleira;

b) Conhecimentos especializados de software específico de hotelaria em todas as suas vertentes;

c) Conhecimentos especializados de terminologia e linguagem técnica inerente à atividade hoteleira;

d) Conhecimentos abrangentes da estrutura hoteleira, seus departamentos funcionais e sua hierarquia;

e) Conhecimentos especializados de atendimento ao cliente nos diferentes estabelecimentos hoteleiros e similares;

f) Conhecimentos especializados sobre resolução de situações de conflito ou reclamações;

g) Conhecimentos abrangentes sobre dinamização da oferta de alojamento da unidade e serviços complementares;

h) Conhecimentos especializados sobre os sistemas de controlo quer ao nível da atividade do departamento quer ao nível da produtividade dos recursos humanos;

i) Conhecimentos especializados sobre a avaliação de competências técnicas específicas necessárias para iniciar a sua atividade profissional em hotelaria e restauração;

j) Conhecimentos abrangentes sobre a gestão do departamento de alojamento ao nível funcional, recursos materiais e humanos.

6.2 — Aptidões:

a) Identificar as novas tendências hoteleiras adaptando os produtos e serviços;

b) Identificar os diferentes segmentos de cliente e mercados-alvo;

c) Analisar e aplicar a política de marketing do departamento;

d) Analisar o orçamento do departamento ao nível das receitas e dos custos de exploração;

e) Analisar o desempenho do departamento através de indicadores de performance comerciais, de qualidade e de gestão;

f) Aplicar o principal software de gestão hoteleira;

g) Dinamizar conversações no âmbito da relação com o cliente, em língua estrangeira;

h) Avaliar e dinamizar todos os procedimentos operacionais do departamento;

- i) Aplicar as normas de higiene e segurança;  
j) Aplicar e dinamizar o cumprimento da legislação relevante nomeadamente a legislação laboral, fiscal e económica.

## 6.3 — Atitudes:

- a) Demonstrar capacidade de reflexão da cultura da organização;  
b) Demonstrar a capacidade de comunicação com interlocutores internos e externos à organização;  
c) Demonstrar a capacidade para assimilação e promoção do trabalho em equipa;  
d) Demonstrar capacidade para a gestão de conflitos e resolução de reclamações de clientes;  
e) Demonstrar criatividade para a inovação de produtos e serviços;  
f) Demonstrar capacidade de aplicação da legislação em vigor e do seu cumprimento das normas em vigor;  
g) Demonstrar a capacidade de promoção de um ambiente de trabalho seguro e adequado;  
h) Demonstrar capacidade de adaptação e flexibilidade perante novas situações;  
i) Demonstrar a capacidade de ação segundo os valores, princípios e filosofia da unidade.

## 7 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
811 — Hotelaria e Restauração . . . . .	66	55 %
222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras . . . . .	17	14 %
345 — Gestão e Administração . . . . .	9	8 %
482 — Informática na Ótica do Utilizador . . . . .	5	4 %
812 — Turismo e Lazer . . . . .	3	3 %
541 — Indústrias Alimentares . . . . .	3	3 %
461 — Matemática . . . . .	3	3 %

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
380 — Direito . . . . .	3	3 %
347 — Enquadramento na Organização/Empresa . . . . .	3	3 %
344 — Contabilidade e Fiscalidade . . . . .	4	3 %
342 — Marketing e Publicidade . . . . .	4	3 %
<i>Total</i> . . . . .	120	100 %

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:

Português;  
Matemática.

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
Vila do Conde	Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto.	30	70

10 — Ano letivo em que pode ser iniciada a minicção do curso:  
2015-2016.

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)	Horas de trabalho totais (9) = (6)+(8)	Créditos (10)
Língua Francesa Aplicada . . . . .	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Anual . . . . .	60		65	125	5
Língua Inglesa Aplicada . . . . .	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	1.º ano	Anual . . . . .	90		85	175	7
Métodos Quantitativos . . . . .	461 — Matemática . . . . .	Geral e científica	1.º ano	Anual . . . . .	30		45	75	3
Regras e Protocolo Empresarial . . . . .	347 — Enquadramento na Organização/Empresa.	Geral e científica	1.º ano	Semestral . . . . .	30		45	75	3
Contabilidade Aplicada . . . . .	344 — Contabilidade e Fiscalidade.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	30	20	70	100	4
Gestão de Alimentos e Bebidas . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Anual . . . . .	60	45	115	175	7
Gestão de Operações de Alojamento	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Anual . . . . .	90	65	135	225	9
Gestão e Organização do Serviço de Andares.	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Anual . . . . .	60	45	90	150	6
Higiene e Segurança Alimentar . . . . .	541 — Indústrias Alimentares	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	30	20	45	75	3
Introdução ao Turismo, Hotelaria e Restauração.	812 — Turismo e Lazer . . . . .	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral . . . . .	30	20	45	75	3
Técnicas de Cozinha e Pastelaria	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Anual . . . . .	60	45	65	125	5
Técnicas de Restaurante e Bar . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica . . . . .	1.º ano	Anual . . . . .	60	45	65	125	5
Língua Espanhola Aplicada . . . . .	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e científica	2.º ano	Semestral . . . . .	30		95	125	5
Empreendedorismo . . . . .	345 — Gestão e Administração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	30	20	45	75	3
Gestão Comercial e <i>Revenue Management</i> .	811 — Hotelaria e Restauração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	30	20	70	100	4
Gestão de Recursos Humanos . . . . .	345 — Gestão e Administração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	30	20	45	75	3
Legislação Hoteleira . . . . .	380 — Direito . . . . .	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	30	20	45	75	3
Marketing e Vendas em Hotelaria	342 — Marketing e Publicidade	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	30	20	70	100	4
Princípios de Gestão Financeira . . . . .	345 — Gestão e Administração	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	30	20	45	75	3
Tecnologias da Informação e Aplicações de Gestão de Reservas.	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Técnica . . . . .	2.º ano	Semestral . . . . .	60	40	65	125	5
Estágio . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral . . . . .			750	750	30
<i>Total</i> . . . . .					900	465	2100	3000	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.

209787623

### Aviso n.º 10231/2016

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

1 — Pelo meu despacho de 23 de julho de 2015, 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 Vendas para Mercados Internacionais, pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto.

2 — O registo tornou-se definitivo em 20 de outubro de 2015.

2 de agosto de 2016. — O Diretor-Geral do Ensino Superior,  
*Prof. Doutor João Queiroz.*

#### ANEXO

1 — Instituição de ensino superior:

Instituto Politécnico do Porto — Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

2 — Curso técnico superior profissional:

T251 — Vendas para Mercados Internacionais.

3 — Número de registo:

R/Cr 285/2015.

4 — Área de educação e formação:

341 — Comércio.

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Contribuir para o crescimento internacional da empresa gerindo as operações de comércio internacional, através da gestão e acompanhamento dos mercados em que a empresa opera, da pesquisa e prospeção de novos mercados e clientes, da promoção, negociação e realização das vendas dos seus produtos e ou serviços nos mercados estrangeiros e da otimização dos processos de exportação e importação.

5.2 — Atividades principais:

a) Coordenar os diferentes planos de marketing e comunicação internacionais;

b) Desenvolver e gerir as estratégias de venda aplicáveis a cada mercado;

c) Elaborar estudos de mercado e fazer prospeção de novos mercados;

d) Planear o lançamento de novos produtos e serviços;

e) Coordenar a organização e participação em feiras e eventos nacionais e internacionais;

f) Interpretar os dados económicos de cada mercado e aplicá-los no plano estratégico internacional;

g) Desenvolver e planear as estratégias de comércio digital;

h) Gerir os custos de transação e logísticos associados às operações de comércio internacional;

i) Gerir relações profissionais em contexto multicultural;

j) Coordenar as estratégias de apoio à internacionalização para novos mercados alvo;

k) Gerir cobranças em moeda estrangeira e identificar e selecionar os instrumentos de cobertura de risco associados ao comércio internacional.

6 — Referencial de competências:

6.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimentos abrangentes de matemática;

b) Conhecimentos abrangentes de inglês aplicado aos negócios;

c) Conhecimentos abrangentes de língua portuguesa;

d) Conhecimentos abrangentes de organização e gestão empresarial;

e) Conhecimentos abrangentes de marketing;

f) Conhecimentos abrangentes de economia;

g) Conhecimentos profundos e especializados das técnicas de comércio internacional;

h) Conhecimentos especializados do enquadramento legal do comércio internacional;

i) Conhecimentos abrangentes de contabilidade;

j) Conhecimentos especializados de gestão de riscos aplicável a operações internacionais;

k) Conhecimentos abrangentes e especializados de logística internacional;

l) Conhecimentos abrangentes da política e comércio internacional;

m) Conhecimentos abrangentes de tecnologia e sistemas de informação;

n) Conhecimentos especializados de prospeção internacional, de planeamento e organização de feiras e eventos;

o) Conhecimentos profundos e especializados de incoterms;

p) Conhecimentos profundos e especializados de negociação e técnicas de venda em contexto internacional;

q) Conhecimentos abrangentes de e-procurement e comércio eletrónico.

6.2 — Aptidões:

a) Utilizar a análise de dados como ferramenta de gestão;

b) Comunicar de diferentes formas, para diferentes públicos e em diferentes contextos culturais;

c) Aplicar e interpretar a informação;

d) Aplicar as ferramentas fundamentais da gestão;

e) Definir estratégias de política comercial tendo em conta os objetivos de internacionalização da empresa, a atração e satisfação do cliente e o desenvolvimento das vendas;

f) Aplicar a informação económica e financeira na avaliação do risco potencial inerente a cada mercado;

g) Negociar condições de transação e comercialização em contexto internacional;

h) Aplicar o enquadramento legal do comércio e dos negócios;

i) Interpretar e analisar os documentos de prestação de contas e relato financeiro;

j) Calcular e estimar os custos do financiamento e o custo das transações bancárias internacionais;

k) Estimar o risco de câmbio inerente a recebimentos e pagamentos em moeda estrangeira;

l) Negociar os contratos e operações de logística internacional;

m) Dinamizar e desenvolver relações profissionais em diferentes culturais;

n) Utilizar e dinamizar as tecnologias de informação e comunicação ao serviço da gestão e vendas;

o) Reunir informações relativas às práticas sociais e culturais de forma a comunicar eficazmente em contexto multicultural;

p) Negociar e aplicar as técnicas de venda em mercados internacionais;

q) Avaliar e dinamizar a carteira de clientes internacionais;

r) Utilizar o comércio eletrónico como método e técnica de vendas.

6.3 — Atitudes:

a) Demonstrar capacidade de estruturar, resolver e antecipar problemas e respetivas soluções;

b) Adaptar a linguagem aos diferentes interlocutores;

c) Adaptar os princípios da comunicação em contexto de globalização;

d) Demonstrar ética e a responsabilidade social das empresas;

e) Demonstrar uma visão estratégica integrada;

f) Demonstrar capacidade para reagir à evolução económica e dos mercados;

g) Demonstrar proatividade nos processos de negociação;

h) Demonstrar capacidade de autonomia na organização e realização do trabalho;

i) Demonstrar capacidade de análise metódica de informação crítica;

j) Demonstrar capacidade de persuasão e de estabelecer relações estáveis com os clientes e fornecedores;

k) Demonstrar inovação e criatividade em negociação internacional;

l) Adaptar-se e acompanhar a evolução tecnológica na sua atividade profissional;

m) Demonstrar forte espírito de polivalência;

n) Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal;