

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;

b) Assegurar o cumprimento das normas de qualidade, higiene e segurança nas operações alojamento;

c) Determinar as necessidades de compra, selecionar os fornecedores e controlar as variáveis de receção dos produtos;

d) Assegurar a aplicação de procedimentos adequados em casos de acidentes ou de emergência;

e) Definir a política de marketing antecipando e respondendo aos principais desafios do mercado hoteleiro;

f) Analisar o desempenho e a situação financeira do departamento de alojamento através de rácios financeiros;

g) Preparar e realizar apresentações comerciais em público;

h) Aplicar os métodos e as técnicas de orçamentação dos produtos e serviços de alojamento;

i) Utilizar os principais sistemas informáticos de gestão hoteleira;

j) Aplicar a legislação do trabalho e da atividade hoteleira;

k) Aplicar os procedimentos adequados à resolução e ou tratamento de reclamações e sugestões de clientes definindo medidas corretivas;

l) Aplicar as regras gramaticais e o vocabulário técnico na utilização das línguas estrangeiras, em contexto de comunicação oral e escrita;

m) Definir os procedimentos de check-in e check-out para clientes individuais e grupos assim os procedimentos gerais do alojamento de hóspedes;

n) Proceder ao controlo diário e periódico de vendas, caixa, contas de clientes, crédito, receitas entre outras verificações e à elaboração dos respetivos relatórios;

o) Criar e modificar um perfil de hóspede;

p) Coordenar e organizar eventos.

### 6.3 — Atitudes:

a) Demonstrar capacidade de comunicação a nível interno e externo, com interlocutores diferenciadores;

b) Demonstrar capacidade de apresentação pessoal em diferentes contextos;

c) Demonstrar capacidade de gestão de equipas de trabalho revelando espírito de equipa e assegurando a sua motivação;

d) Demonstrar capacidade para trabalhar com orientação para objetivos e sob pressão de prazos;

e) Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento de normas e procedimentos de segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional;

f) Demonstrar capacidade de delineamento de estratégias de comunicação adaptadas a diferentes perfis de clientes, consoante a respetiva segmentação;

g) Demonstrar responsabilidade, iniciativa e autonomia;

h) Demonstrar capacidade de resolução de conflitos, problemas e situações imprevistas;

i) Demonstrar capacidade de comunicação e negociação;

j) Demonstrar capacidade para agir em função de princípios éticos e deontológicos.

### 7 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
811 — Hotelaria e Restauração . . . . .	52	43 %
222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras . . . . .	14	12 %
482 — Informática na Ótica do Utilizador . . . . .	11	9 %
345 — Gestão e Administração . . . . .	10	8 %
862 — Segurança e Higiene no Trabalho . . . . .	6	5 %
347 — Enquadramento na Organização/Empresa . . . . .	5	4 %
344 — Contabilidade e Fiscalidade . . . . .	5	4 %
342 — Marketing e Publicidade . . . . .	5	4 %
462 — Estatística . . . . .	4	3 %
380 — Direito . . . . .	4	3 %
312 — Sociologia e outros estudos . . . . .	4	3 %
<i>Total . . . . .</i>	<i>120</i>	<i>100 %</i>

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 áreas:

Economia ou Geografia ou 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
Peniche . . . . .	Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar . . .	50	100

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

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	Das quais correspondem apenas ao estágio	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(8.1)	(9)=(6)+(8)	(10)
Língua Inglesa . . . . .	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e Científica.	1.º ano	Semestral	60		102		162	6
Língua Inglesa Aplicada.	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e Científica.	1.º ano	Semestral	60		48		108	4
Métodos Quantitativos Aplicados.	462 — Estatística . . . . .	Geral e Científica.	1.º ano	Semestral	45		63		108	4
Tecnologias de Informação e Comunicação.	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Geral e Científica.	1.º ano	Semestral	60		75		135	5
Antropologia na Hospitalidade.	312 — Sociologia e Outros Estudos.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral	45	27	63		108	4
Etiqueta e Protocolo Empresarial.	347 — Enquadramento na Organização/ Empresa.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral	60		75		135	5
Gestão da Receção . . .	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral	60	54	102		162	6
Gestão de Pessoas e Equipas.	345 — Gestão e Administração.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral	60	48	102		162	6
Gestão do Serviço de Andares.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral	60	54	102		162	6
Introdução à Hotelaria	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica . . . . .	1.º ano	Semestral	60	54	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	Das quais correspondem apenas ao estágio	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(8.1)	(9)=(6)+(8)	(10)
Legislação, Ética e Acessibilidade no Alojamento.	380 — Direito . . . . .	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral	45	27	63		108	4
Princípios de Organização e Gestão.	345 — Gestão e Administração.	Técnica. . . . .	1.º ano	Semestral	45	36	63		108	4
Língua Espanhola . . .	222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras.	Geral e Científica.	2.º ano	Semestral	45		63		108	4
Gestão Orçamental na Hotelaria.	344 — Contabilidade e Fiscalidade.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	48	75		135	5
Higiene e Segurança no Alojamento.	862 — Segurança e Higiene no Trabalho.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	48	102		162	6
Prática de <i>Software</i> e Gestão de Clientes.	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	54	102		162	6
Restaurante e Serviço de Andares.	811 — Hotelaria e Restauração.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	45	42	63		108	4
Técnicas de Venda . . .	342 — <i>Marketing</i> e Publicidade.	Técnica. . . . .	2.º ano	Semestral	60	48	75		135	5
Estágio . . . . .	811 — Hotelaria e Restauração.	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral			810	640	810	30
<i>Total . . . . .</i>					990	540	2 250	640	3 240	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.

209135937

### Aviso n.º 14255/2015

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 9 de março 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 Análises Laboratoriais pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu do Instituto Politécnico de Viseu.

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

#### ANEXO

1 — Instituição de ensino superior: Instituto Politécnico de Viseu — Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

2 — Curso técnico superior profissional: T080 — Análises Laboratoriais

3 — Número de registo: R/Cr 5/2015

4 — Área de educação e formação: 442 — Química

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Efetuar, de forma autónoma ou sob orientação, o planeamento, a determinação de parâmetros de controlo da qualidade de matérias-primas, de produtos subsidiários, de produtos acabados, de resíduos, de amostras líquidas e gasosas. Implementar protocolos e realizar análises e ou ensaios químicos, físicos e microbiológicos de acordo com o(s) método(s) analítico(s) mais adequado(s), seguindo padrões de segurança, garantindo a análise crítica e a fiabilidade dos resultados e apoiando sistemas de qualidade implementados de acordo com as normas nacionais e internacionais em vigor.

5.2 — Atividades principais

a) Planear e proceder à amostragem e à coleta de diferentes produtos e resíduos;

b) Analisar amostras de diferentes meios, produtos e resíduos, cumprindo as instruções que acompanham cada um dos trabalhos a realizar;

c) Gerir, manter e preparar os materiais e os equipamentos necessários à realização de análises e ou ensaios, tendo em conta a natureza e os objetivos do trabalho;

d) Fazer análises químicas, físicas e microbiológicas de acordo com o(s) método(s) analítico(s) mais adequado(s), garantindo a fiabilidade dos resultados;

e) Desenvolver relatórios para apresentação dos resultados, avaliando-os com base em análises estatísticas, detetando e comunicando as anomalias e ou desvios relativamente ao estabelecido, caso existam;

f) Organizar a gestão corrente do laboratório, providenciando para que o equipamento esteja em boas condições de utilização e o armazenamento de reagentes e outros consumíveis sejam monitorizados de forma segura, eficiente e fiável;

g) Planear e promover a manutenção operacional dos equipamentos do laboratório;

h) Elaborar e executar protocolos de higiene e segurança nos laboratórios;

i) Planear e executar a implementação dos programas subjacentes aos sistemas de qualidade.

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

a) Conhecimentos fundamentais de física, química, biologia e geologia que permitam interpretar os fenómenos experimentais;

b) Conhecimentos especializados das técnicas instrumentais de análise, do funcionamento dos equipamentos e das suas principais aplicações;

c) Conhecimentos abrangentes de matemática e de estatística descritiva;

d) Conhecimentos especializados das técnicas volumétricas e gravimétricas de caracterização de diferentes sistemas;

e) Conhecimentos abrangentes e especializados de manipulação de materiais e de equipamentos laboratoriais;