

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

Despacho n.º 14115/2024

Sumário: Alteração do curso técnico superior profissional de Gestão de Alojamentos Turísticos, da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda.

Considerando o disposto no artigo 40.º-U do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, sob proposta da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda, foi aprovada a alteração do curso técnico superior profissional de Gestão de Alojamentos Turísticos, registado com o número R/Cr 15/2019, a 17/04/2019, constante no Despacho n.º 7262/2019, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 156, de 16 de agosto. Esta alteração, publicada em anexo ao presente despacho, foi registada na Direção-Geral do Ensino Superior a 31/01/2024, com o número R/Cr 15.1/2019.

21 de novembro de 2024. — O Presidente do Instituto Politécnico da Guarda, Prof. Doutor Joaquim Manuel Fernandes Brigas.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior: Instituto Politécnico da Guarda — Escola Superior de Turismo e Hotelaria (3095)

2 — Curso Técnico Superior Profissional: Gestão de Alojamentos Turísticos (T438)

3 — Área de educação e formação: 811 — Hotelaria e restauração

4 — Condições de Ingresso: Um dos seguintes conjunto de áreas: Português e Economia e Matemática

5 — Localidades de ministração: Seia; Vila Nova de Foz Côa

6 — Número máximo de estudantes:

6.1 — A admitir em cada ano letivo: 49

6.2 — Total de inscritos em simultâneo: 120

7 — Perfil Profissional

7.1 — Descrição geral

Planear, organizar, controlar e dirigir, as atividades associadas aos departamentos de front office (recepção 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.

7.2 — 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.

8 – Referencial de competências

8.1 – 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.

8.2 – 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.

8.3 – 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.

9 – 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 %
Total	120	100 %

10. 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 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
Total					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.

318379909