

**EDUCAÇÃO**

## Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e da Educação

**Despacho n.º 3717/2022**

*Sumário:* Cria o curso de especialização tecnológica em Gestão Hoteleira e Alojamento e autoriza o seu funcionamento nas instalações da Escola Profissional EFTA — Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro, L.<sup>da</sup>

O Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio, inscreve-se num quadro de política que visa promover o alargamento das competências, aptidões e qualificações dos portugueses, dignificar o ensino e potenciar a criação de novas oportunidades, impulsionando o crescimento sociocultural e económico do País, ao possibilitar uma oferta de recursos humanos qualificados geradores de uma maior competitividade.

Considerando a necessidade de conciliar a vertente do conhecimento, através do ensino e da formação, com a componente da inserção profissional qualificada, os cursos de especialização tecnológica (CET) visam criar novas oportunidades e formação ao longo da vida.

Considerando que:

A decisão de criação e entrada em funcionamento de um CET num estabelecimento de ensino público, particular ou cooperativo que ministre cursos de nível secundário de educação é da competência do ministro da tutela, podendo ser delegada, nos termos do artigo 43.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio;

Nos termos do artigo 42.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio, o pedido foi instruído e analisado pela Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I. P., a qual, no âmbito da reorganização dos serviços centrais do Ministério da Educação, assumiu as atribuições da Direção-Geral de Formação Vocacional, designada, nos termos do artigo 41.º do mesmo diploma, como serviço instrutor, pelo Despacho n.º 1647/2007, de 8 de janeiro, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, de 1 de fevereiro;

Foi ouvida a Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária, nos termos do disposto no artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio.

Assim, ao abrigo do artigo 43.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio, e das competências que me foram delegadas pelo Despacho n.º 559/2020, de 3 de janeiro, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, de 16 de janeiro, determino:

1 — A criação do curso de especialização tecnológica em Gestão Hoteleira e Alojamento proposto pela Escola Profissional EFTA — Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro, L.<sup>da</sup>, e autorizo o seu funcionamento, nas instalações desta entidade sitas em Estrada de S. Bernardo, 137, 3810-175 Aveiro, nos termos do anexo ao presente despacho e do qual faz parte integrante.

2 — O presente despacho é válido por um período de quatro anos, devendo o primeiro ciclo de formação iniciar-se até ao início do ano letivo subsequente à data de entrada em vigor do presente despacho, e os restantes durante o período de vigência do mesmo.

3 — O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

4 — Cumpra-se o disposto no artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio.

21 de março de 2022. — O Secretário de Estado Adjunto e da Educação, *João Miguel Marques da Costa*.

## ANEXO

1 — Instituição de formação:

EFTA — Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro

2 — Denominação do curso de especialização tecnológica:

Curso de Especialização Tecnológica em Gestão Hoteleira e Alojamento

3 — Área de educação e formação:

811 — Hotelaria e Restauração

4 — Perfil profissional:

Técnico/a Especialista em Gestão Hoteleira e Alojamento

5 — Descrição geral:

Dirigir, coordenar e controlar as atividades das secções afetas ao departamento de alojamento hoteleiro, designadamente, da portaria/recepção, andares/quartos, lavandaria/rouparia e organização de eventos e vendas, garantindo a qualidade e segurança do serviço e capacidade de alojamento de uma unidade hoteleira.

6 — Referencial de competências a adquirir:

Identificar as tendências de novos produtos e serviços de hoteleiros.

Aplicar estratégias de comercialização e venda diferenciadas em função da segmentação dos clientes.

Identificar produtos e serviços ajustados ao empreendimento turístico.

Identificar as tendências de novos produtos e programas hoteleiros.

Aplicar as estratégias de *marketing* e vendas da unidade hoteleira de acordo com as políticas definidas.

Utilizar os métodos e as técnicas de elaboração e implementação do plano de vendas do departamento de alojamento.

Utilizar os métodos e as técnicas de controlo e avaliação do plano de *marketing* do departamento de alojamento.

Desenhar o organograma do serviço de operações hoteleiras.

Identificar a estrutura organizativa, funções, responsabilidades e dependência funcional da equipa operacional.

Aplicar os métodos e as técnicas de organização administrativa e distribuição dos serviços do departamento de alojamento — andares, quartos, lavandaria/rouparia.

Preparar e realizar apresentações em público.

Utilizar os principais sistemas informáticos e programas de gestão hoteleira (*New Hotel, Host, Fidelio, TPM*, entre outros).

Criar e modificar um perfil de hóspede.

Criar, modificar e gerir reservas de alojamento.

Aplicar as regras e normas de atribuição de quartos.

Definir os procedimentos de *check-in* e *check-out* para FIT e *Groups*.

Criar, manter e organizar as contas de hóspedes, *City Ledger* e depósito em contas *Ledger* em unidades hoteleiras.

Proceder ao controlo diário e/ou periódico de vendas, de caixa, de receitas, entre outras verificações e à elaboração dos respetivos relatórios.

Aplicar os métodos e as técnicas de orçamentação dos produtos e serviços de alojamento.

Aplicar técnicas de controlo de gestão e de análise do desempenho e situação financeira do departamento de alojamento, através de rácios financeiros.

Elaborar relatórios financeiros, utilizando o sistema de contabilidade para a indústria hoteleira, com vista à melhoria de resultados.

Coordenar e organizar eventos, aplicando as normas protocolares do serviço.

Aplicar as normas de limpeza e arrumação de quartos/áreas.

Aplicar técnicas e instrumentos de supervisão da qualidade dos serviços de *housekeeping*.

- Aplicar técnicas de gestão do aprovisionamento e *stocks*.
- Aplicar as normas relativas ao tratamento de roupas.
- Aplicar as regras gramaticais e o vocabulário técnico na utilização das línguas inglesa e outra língua estrangeira em contexto de comunicação oral e escrita, com interlocutores estrangeiros.
- Aplicar técnicas de construção de narrativas *Storytelling*.
- Utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho.
- Analisar e adaptar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Aplicar técnicas de gestão de tempo, do *stress* e de situações imprevistas.
- Aplicar ferramentas informáticas de gestão de comunicação com o cliente.
- Aplicar técnicas de motivação do cliente e diferentes estratégias de fidelização e diferenciação do cliente.
- Aplicar técnicas de diagnóstico e gestão de situações de conflito.
- Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
- Aplicar técnicas cénicas, de postura e autocontrolo.
- Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
- Selecionar e utilizar estratégias de desenvolvimento de campanhas promocionais.
- Aplicar a legislação do trabalho e a legislação respeitante ao setor HORECA (Hotelaria, Restauração e Similares).
- Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento das normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à atividade profissional.
- Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento das normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.

7 — Plano de Formação:

Plano de Formação do Curso de Especialização Tecnológica em Gestão Hoteleira e Alojamento:

Componentes de Formação (1)	Área de educação e formação (2)	Unidade de formação (3)	Carga horária		ECTS (6)
			Total (4)	Contacto (5)	
Geral e Científica . . .	222 — Línguas e literaturas estrangeiras . 223 — Língua e literatura materna. 347 — Enquadramento na organização /Empresa. 090 — Desenvolvimento pessoal	Língua inglesa . . . . .	75	50	3
		Língua portuguesa — comunicação. . . . .	37,5	25	1,5
		Iniciativa empresarial e empreendedorismo. . .	37,5	25	1,5
		Modelo de negócio em empreendedorismo. . .	37,5	25	1,5
		Desenvolvimento pessoal e criativo. . . . .	37,5	25	1,5
<i>Subtotal</i> . . .			225	150	9
Tecnológica. . . . .	811 — Hotelaria e Restauração	<i>Marketing</i> turístico e digital. . . . .	75	50	3
		Aplicações informáticas — introdução à gestão.	37,5	25	1,5
		Aplicações informáticas — gestão de alojamento.	37,5	25	1,5
		Introdução ao sistema de gestão de negócio na hotelaria.	75	50	3
		<i>Staffing</i> e gestão de carreiras. . . . .	37,5	25	1,5
		Ética e protocolo empresarial. . . . .	37,5	25	1,5
		Liderança, gestão e motivação de equipas . . .	37,5	25	1,5
		Sustentabilidade no turismo . . . . .	37,5	25	1,5
		Turismo acessível. . . . .	37,5	25	1,5
		Higiene e segurança no alojamento. . . . .	37,5	25	1,5
		<i>Revenue management</i> e gestão comercial . . .	75	50	3
		Análise económico-financeira no setor do turismo.	75	50	3
		Técnicas de alojamento . . . . .	37,5	25	1,5



Componentes de Formação (1)	Área de educação e formação (2)	Unidade de formação (3)	Carga horária		ECTS (6)
			Total (4)	Contacto (5)	
		Gestão de alojamento . . . . .	75	50	3
		Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares.	37,5	25	1,5
		Gestão e organização do serviço de andares . . .	75	50	3
		Estratégia de venda do <i>Front Office</i> . . . . .	75	50	3
		Funcionalidades e <i>design</i> aplicado à hotelaria	75	50	3
		Animação hoteleira. . . . .	75	50	3
		Organização de eventos para hotelaria . . . . .	37,5	25	1,5
		Tendências de hotelaria . . . . .	37,5	25	1,5
		Jogos e simulações para a gestão hoteleira . . .	37,5	25	1,5
		Língua inglesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento.	37,5	25	1,5
		Língua inglesa — cultura e tradições . . . . .	37,5	25	1,5
		Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego.	37,5	25	1,5
		<i>Subtotal</i> . . . . .	1 275	850	51
Em Contexto de Trabalho.		Formação Prática em Contexto de Trabalho . . .	500	500	20
		<i>Total</i> . . . . .	2 000	1 500	80

## Notas

Na coluna (4) indicam-se as horas totais de trabalho.

Na coluna (5) indicam-se as horas de contacto, de acordo com o disposto na alínea *d*) do artigo 2.º e no n.º 1 do artigo 15.º, ambos do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio.

Na coluna (6) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), de acordo com a definição expressa na alínea *b*) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio.

## 8 — Condições de acesso e ingresso:

- a) Ser titular de um curso do ensino secundário ou equivalente;
- b) Ter obtido aprovação em todas as disciplinas do 10.º e 11.º anos e ter estado inscrito no 12.º ano de um curso secundário ou de habilitação legalmente equivalente e não o ter concluído;
- c) Os titulares de uma qualificação profissional de nível 4;
- d) Os titulares de um diploma de especialização tecnológica ou de um diploma de ensino superior;
- e) Ter obtido aprovação nas áreas curriculares, no âmbito do curso do ensino secundário ou equivalente, que concluiu ou frequentou, fixadas como referencial de competências de ingresso: Português e Inglês.

9 — O ingresso no CET dos candidatos a que se referem as alíneas *a*), *b*) e *c*), do n.º 8, que não cumpram a condição prevista na alínea *e*) fica condicionado à aprovação em unidades curriculares que integrem as áreas curriculares nela identificadas.

10 — Para efeitos do disposto no número anterior, cabe à EFTA — Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro, aferir as competências de ingresso através da realização de provas de avaliação.

11 — Os candidatos que à data de ingresso no CET se encontrem na situação prevista no n.º 9 e não tenham obtido aprovação nas provas de avaliação, devem frequentar, no todo ou em parte, de acordo com análise curricular e os resultados das provas de avaliação, o Plano de Formação Adicional definido no n.º 16.

12 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, os formandos que não sejam titulares de um curso de ensino secundário ou de habilitação legalmente equivalente, devem cumprir integralmente o Plano de Formação Adicional constante do ponto 16.



13 — A formação adicional estabelecida no ponto 16 é parte integrante do plano de formação do CET.

14 — A conclusão com aproveitamento do CET, acrescido do Plano de Formação Adicional, confere aos formandos abrangidos pelo artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio, o reconhecimento ao nível secundário de educação.

15 — Número máximo de formandos:

Em cada admissão de novos formandos: 20/ciclo.

Na inscrição em simultâneo no curso: 40.

16 — Plano de Formação Adicional (a que se reportam os artigos 8.º e 16.º do Decreto-Lei n.º 88/2006):

Componentes de formação (1)	Unidade de formação (2)	Carga Horária		ECTS (5)
		Total (3)	Contacto (4)	
Geral e Científica . . .	Língua Francesa — atendimento . . . . .	75	50	3
	Língua inglesa — atendimento . . . . .	75	50	3
	Língua portuguesa . . . . .	75	50	3
	Matemática e Estatística . . . . .	75	50	3
Tecnológica . . . . .	Aplicações informáticas na ótica do utilizador . . . . .	37,5	25	1,5
	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho . . . . .	37,5	25	1,5
	Atendimento — técnicas de comunicação . . . . .	37,5	25	1,5
	Atendimento e venda presencial . . . . .	37,5	25	1,5
	Gestão de reclamações — hotelaria . . . . .	37,5	25	1,5
<i>Total . . . . .</i>		487,5	325	19,5

#### Notas

Na coluna (3) indicam-se as horas totais de trabalho.

Na coluna (4) indicam-se as horas de contacto, de acordo com o disposto na alínea d) do artigo 2.º e nos termos do n.º 1 do artigo 15.º ambos do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio.

Na coluna (5) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), de acordo com a definição expressa na alínea b) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 88/2006, de 23 de maio.

315142661