



## CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

### Despacho n.º 1185/2023

*Sumário:* Regista a criação do curso técnico superior profissional de Turismo e Transporte Aéreo do ISLA — Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém e do ISEC Lisboa — Instituto Superior de Educação e Ciências.

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 Turismo e Transporte Aéreo, a ministrar em associação pelo ISLA — Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém e pelo ISEC Lisboa — Instituto Superior de Educação e Ciências;

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:

Determino:

É registada, nos termos do anexo ao presente despacho, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Turismo e Transporte Aéreo do ISLA — Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém e do ISEC Lisboa — Instituto Superior de Educação e Ciências.

20 de maio de 2022. — A Diretora-Geral do Ensino Superior, *Maria da Conceição Saraiva da Silva Costa Bento*.

#### ANEXO

1 — Instituição de ensino superior:

ISLA — Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém; ISEC Lisboa — Instituto Superior de Educação e Ciências.

2 — Curso técnico superior profissional:

T624 — Turismo e Transporte Aéreo.

3 — Número de registo:

R/Cr 30/2022.

4 — Área de educação e formação:

812 — Turismo e lazer.

5 — Perfil profissional:

5.1 — Descrição geral:

Coordenar e executar as operações associadas às atividades turísticas e de transporte aéreo nomeadamente no que diz respeito à seleção do destino turístico, reserva/venda de bilhetes, atividades de acolhimento, *check-in*, embarque, desembarque, transferência de passageiros, tratamento de irregularidades operacionais e respetivo tratamento documental e de faturação.

5.2 — Atividades principais:

- a) Gerir reservas através de sistemas informáticos de distribuição turística (GDS);
- b) Gerir operações turísticas em agências de viagens e outros operadores;
- c) Emitir bilhetes relativos a viagens aéreas de passageiros e os respetivos documentos de bagagens;

- d) Coordenar e executar o processamento do expediente relativo a cargas importadas e exportadas;
- e) Gerir o tráfego de pessoas, de cargas e de equipamentos, organizando a distribuição dos meios humanos e materiais;
- f) Coordenar as atividades de embarque, desembarque e transferência de passageiros e bagagens;
- g) Solucionar ou encaminhar situações irregulares relativas ao trânsito de passageiros e bagagens, nomeadamente as resultantes de perda ou extravio de bagagens (*lost & found*), cancelamento de voos ou ligações perdidas;
- h) Planear e desenvolver planos de marketing turístico para diferentes mercados e produtos turísticos;
- i) Planear e desenvolver atividades turísticas alinhadas com a estratégia da organização e ou empresa.

#### 6 — Referencial de competências:

##### 6.1 — Conhecimentos:

- a) Conhecimentos abrangentes sobre técnicas de comunicação oral e escrita em língua inglesa;
- b) Conhecimentos fundamentais sobre técnicas de comunicação oral e escrita em língua espanhola;
- c) Conhecimentos especializados sobre tecnologias de informação e comunicação;
- d) Conhecimentos especializados sobre inovação e oportunidades no turismo e no transporte aéreo;
- e) Conhecimentos especializados sobre gestão de empresas turísticas;
- f) Conhecimentos especializados sobre mercados e produtos turísticos;
- g) Conhecimentos especializados sobre o transporte aéreo;
- h) Conhecimentos especializados sobre operações turísticas e sistemas de reserva;
- i) Conhecimentos especializados sobre gestão de pessoas nas organizações;
- j) Conhecimentos especializados sobre assistência a passageiros em escala;
- k) Conhecimentos especializados sobre gestão e planeamento de tráfego e transportes complexos;
- l) Conhecimentos especializados sobre gestão estratégica;
- m) Conhecimentos especializados sobre gestão de projetos e empreendedorismo;
- n) Conhecimentos abrangentes sobre legislação turística e direito do transporte aéreo;
- o) Conhecimentos especializados sobre planeamento e desenvolvimento da atividade turística;
- p) Conhecimentos especializados sobre gestão de *marketing* no turismo e na aviação civil;
- q) Conhecimentos especializados sobre a prática profissional.

##### 6.2 — Aptidões:

- a) Aplicar técnicas de comunicação oral e escrita numa língua estrangeira, adaptando a comunicação às exigências da situação;
- b) Pesquisar, selecionar e interpretar dados e informações nomeadamente no que se refere a mercados, produtos turísticos, clientes, fornecedores e concorrentes apoiando a definição e a implementação da estratégia da empresa;
- c) Preparar e implementar um plano de marketing, incluindo o marketing digital, visando atingir os objetivos das empresas e organizações turísticas e da aviação civil envolvidas, assegurando a criação de materiais promocionais adequados;
- d) Identificar e aplicar conceitos de inovação aplicada à gestão das atividades turísticas e do transporte aéreo;
- e) Planear, organizar e gerir atividades turísticas utilizando os procedimentos adequados aos contextos, situações e públicos-alvo;
- f) Criar mecanismos de gestão e avaliação dos recursos humanos das empresas turísticas e organizações envolvidas na atividade turística e ou transporte aéreo orientados para a melhoria contínua;



g) Desenvolver operações turísticas e reservas através de sistemas informáticos de distribuição turística (GDS);

h) Planear, organizar e gerir o tráfego de transportes complexos observando a segurança e o cumprimento da legislação e de outras normas aplicáveis;

i) Planear, organizar e gerir operações de assistência a passageiros em escala observando as regras e normas aplicáveis a cada uma das situações, nomeadamente no que se refere à segurança, legislação e comodidade dos envolvidos;

j) Aplicar a legislação adequada ao contexto da atividade turística e do transporte aéreo.

### 6.3 — Atitudes:

a) Demonstrar princípios e práticas de autonomia, rigor, sentido de responsabilidade e comportamento ético;

b) Demonstrar capacidade de polivalência e espírito de iniciativa;

c) Demonstrar capacidade para capitalizar a sua experiência e implementar boas práticas;

d) Demonstrar capacidade de definição de prioridades e de organização do trabalho;

e) Demonstrar capacidade de persuasão e de estabelecimento de relações estáveis com clientes, fornecedores e outros prestadores de serviços;

f) Demonstrar inovação e criatividade na resolução e na antecipação de problemas ou na abordagem a situações novas;

g) Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns;

h) Demonstrar flexibilidade, adaptando-se a diferentes situações e contextos profissionais e evitando situações de conflito ou de confronto.

### 7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Economia;

Matemática;

Português.

### 8 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso:

2022-2023.

### 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
Lisboa . . . . .	Campus do ISEC Lisboa . . . . .	40	90
Santarém . . . . .	ISLA Santarém . . . . .	40	90

### 10 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
812 — Turismo e lazer . . . . .	56	46,67 %
345 — Gestão e administração . . . . .	27	22,50 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras . . . . .	15	12,50 %
840 — Serviços de transporte . . . . .	9	7,50 %
342 — Marketing e publicidade . . . . .	5	4,17 %
482 — Informática na ótica do utilizador . . . . .	4	3,33 %
380 — Direito . . . . .	4	3,33 %
<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)	Horas de trabalho totais (9)=(6)+(8)	Créditos (10)
Língua Espanhola . . . . .	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45		80		125	5
Língua Inglesa I . . . . .	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45		80		125	5
Língua Inglesa II . . . . .	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45		80		125	5
Tecnologias da Informação e Comunicação	482 — Informática na ótica do utilizador.	Geral e científica . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45		55		100	4
Assistência a Passageiros em Escala . . . . .	840 — Serviços de transporte	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45	35	55		100	4
Fundamentos de Transporte Aéreo . . . . .	840 — Serviços de transporte	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Gestão de Empresas Turísticas . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45	35	105		150	6
Gestão de Pessoas nas Organizações . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Gestão e Planeamento de Tráfego e Transportes Complexos.	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	60	45	90		150	6
Inovação e Oportunidades no Turismo e no Transporte Aéreo.	812 — Turismo e lazer . . . . .	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Mercados e Produtos Turísticos . . . . .	812 — Turismo e lazer . . . . .	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Operações Turísticas e Sistemas de Reserva.	812 — Turismo e lazer . . . . .	Técnica . . . . .	1.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Gestão de Marketing no Turismo e na Aviação Civil.	342 — Marketing e publicidade	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Gestão de Projetos e Empreendedorismo . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Gestão Estratégica . . . . .	345 — Gestão e administração	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Legislação Turística e Direito do Transporte Aéreo.	380 — Direito . . . . .	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . . .	45	35	55		100	4
Planeamento e Desenvolvimento da Atividade Turística.	812 — Turismo e lazer . . . . .	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . . .	45	35	80		125	5
Prática Simulada da Atividade Profissional	812 — Turismo e lazer . . . . .	Técnica . . . . .	2.º Ano	Semestral . . . .	45	35	105		150	6
Estágio . . . . .	812 — Turismo e lazer . . . . .	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral . . . .	150		600	600	750	30
<i>Total</i> . . . . .					975	500	2 025	600	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.

315354663