

**ESE — ENSINO SUPERIOR EMPRESARIAL, L.^{DA}****Aviso n.º 4757/2023**

Sumário: Alteração do curso técnico superior profissional em Desenvolvimento de Produtos Turísticos do Instituto Superior de Administração e Gestão.

A ESE — Ensino Superior Empresarial, L.^{da}, entidade instituidora do ISAG — Instituto Superior de Administração e Gestão, nos termos dos números 6 e 7 do artigo 40.º-U do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto, considerando que, pelo Aviso n.º 10227/2016, de 18 de agosto, foi registada a criação do curso técnico superior profissional em Desenvolvimento de Produtos Turísticos, procede à publicação da alteração da sua denominação, perfil profissional, referencial de competências, estrutura curricular e plano de estudos, para entrar em vigor a partir do ano letivo de 2023-2024. A alteração do referido ciclo de estudos foi objeto de registo na Direção-Geral do Ensino Superior com o número R/Cr 290.2/2015, em 20 de outubro de 2022.

A denominação do ciclo de estudos passa a ser Gestão de Turismo e o perfil profissional, o referencial de competências, a estrutura curricular e o plano de estudos passam a ser os constantes no anexo ao presente aviso, dele fazendo parte integrante.

22 de fevereiro de 2023. — Pela Entidade Instituidora, o Sócio-Gerente, *Vítor Fernando Costa*.

ANEXO

- 1 — Instituição de ensino superior: Instituto Superior de Administração e Gestão;
- 2 — Curso Técnico Superior Profissional: Gestão de Turismo (T125);
- 3 — Perfil Profissional:
- 3.1 — Descrição geral:

Construir, desenvolver, promover e comercializar diferentes serviços e produtos turísticos em empresas turísticas e outros organismos do setor que efetuem operações turísticas diversificadas.

3.2 — Atividades principais:

- a) Planear e conceber produtos e/ou serviços turísticos de acordo com as tendências de mercado;
- b) Conceber e promover programas especiais de incentivos para organizações e *packages* à medida de acordo com as tendências de mercado;
- c) Elaborar itinerários e roteiros turísticos de acordo com as tendências de mercado;
- d) Elaborar o processo de avaliação da satisfação dos clientes com o serviço prestado, assegurando a política de qualidade de serviço da empresa;
- e) Elaborar e desenvolver planos de negócios e de *Marketing* Turístico, incluindo *Marketing* Digital;
- f) Elaborar estudos de mercado relativos à segmentação de clientes e mercados, atendendo aos interesses, motivações e perfis dos consumidores;
- g) Elaborar e gerir métodos e técnicas de inventariação e avaliação de recursos, bem como a sua valorização e atratividade;
- h) Promover a sustentabilidade do desenvolvimento social, cultural, ambiental e económico do setor do turismo;
- i) Gerir ferramentas e plataformas digitais necessárias à implementação de ações de venda de produtos e/ou serviços turísticos;
- j) Desenvolver elevados padrões éticos e deontológicos, dentro dos mais altos padrões de qualidade nas empresas turísticas;

k) Implementar práticas de gestão de pessoas no sentido de otimizar o rendimento de cada um e da empresa como um todo;

l) Elaborar e monitorizar a realização de eventos, conferências, programas criativos de animação e programas especiais para grupos.

4 — Referencial de competências:

4.1 — Conhecimentos:

a) Conhecimento fundamentais das tendências de turismo;

b) Conhecimentos fundamentais de língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação fluente e conhecimentos do respetivo vocabulário técnico específico);

c) Conhecimentos fundamentais de gestão de recursos humanos — conhecer fundamentos de liderança e gestão, *staffing*, gestão de carreiras e relações interpessoais;

d) Conhecimentos fundamentais de planeamento, de organização, e venda de serviços de viagens e de alojamento;

e) Conhecimentos fundamentais dos princípios de gestão da qualidade dos produtos e serviços turísticos;

f) Conhecimentos especializados das tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão turística;

g) Conhecimentos especializados da legislação turística aplicável e na constituição de uma empresa;

h) Conhecimentos fundamentais das diferentes estruturas dos mercados turísticos e do seu funcionamento;

i) Conhecimentos especializados das diversas tipologias, organização e funcionamento de empresas turísticas;

j) Conhecimentos fundamentais em organização do trabalho;

k) Conhecimentos fundamentais sobre recursos patrimoniais e sítios culturais;

l) Conhecimentos especializados de itinerários e circuitos turísticos;

m) Conhecimentos fundamentais em Marketing Turístico;

n) Conhecimentos especializados em promoção e comercialização de produtos e serviços turísticos;

o) Conhecimentos abrangentes de organização de eventos e planos de lazer e de animação turística em diferentes contextos territoriais;

p) Conhecimentos fundamentais de ética e deontologia profissional;

q) Conhecimentos especializados de planeamento e gestão de empresas turísticas;

r) Conhecimentos especializados sobre a importância da coordenação dos diferentes agentes do turismo;

s) Conhecimentos abrangentes de história, arte e património a nível nacional e internacional.

4.2 — Aptidões:

a) Identificar as tendências de mudança global na procura turística e de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos;

b) Aplicar as regras gramaticais e o vocabulário técnico na utilização das línguas, inglesa e outra língua estrangeira, em contexto de comunicação;

c) Conceber as diversas metodologias e técnicas adotadas à boa gestão de recursos humanos;

d) Analisar os diferentes graus de aproveitamento turístico dos recursos;

e) Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade;

f) Identificar e operacionalizar os principais sistemas operativos na ótica do utilizador no processamento, edição e tratamento de conteúdos pertinentes;

g) Aplicar a legislação respeitante à atividade turística;

h) Conceber métodos e as técnicas de elaboração de estudos de prospeção e análise dos mercados de oferta e procura turísticos;

i) Planear e desenvolver projetos em empresas turísticas

j) Criar, gerir e dinamizar os procedimentos adotados no âmbito da organização do trabalho;

- k) Identificar e selecionar os principais destinos a nível mundial por continentes e ou regiões e países, pelo clima, diversidade de recursos turísticos, estilos vida e população;
- l) Analisar, organizar e avaliar a informação e documentação técnica, com vista à elaboração de dossiês relativos aos produtos e ou serviços turísticos;
- m) Definir a política de *marketing* de empresas turísticas relativa a produtos e serviços, preços, distribuição, promoção, publicidade e venda;
- n) Definir e aplicar métodos e técnicas de promoção e venda de produtos e serviços turísticos;
- o) Definir os métodos e as técnicas de planeamento e organização de eventos especiais, assegurando os meios necessários à organização de eventos;
- p) Aplicar princípios éticos e deontológicos em contexto profissional;
- q) Analisar problemas no âmbito da atividade turística, propondo planos estratégicos e operacionais a curto e ou médio prazo na gestão de empresas turísticas;
- r) Definir os métodos e os procedimentos adequados às operações de reserva dos produtos e serviços turísticos, tanto presencialmente, como através de diversos suportes e ou plataformas informáticas disponíveis;
- s) Consultar e interpretar referenciais históricos relativos ao turismo, nomeadamente relativos ao património natural e cultural (material e imaterial)

4.3 — Atitudes:

- a) Demonstrar adaptabilidade e flexibilidade a novas situações (diferentes clientes, produtos, contextos de trabalho e tendências de mercado);
- b) Demonstrar capacidade de comunicar em língua estrangeira, a nível interno e externo à empresa, com os diferentes interlocutores;
- c) Demonstrar capacidade de conduta ética e responsável nas relações interpessoais;
- d) Demonstrar capacidade de resolução de problemas da comunidade em que se insere;
- e) Demonstrar autonomia na aplicação de suportes e sistemas operativos adaptados à gestão da comunicação, planeamento e programação das diversas atividades de uma organização turística;
- f) Demonstrar capacidade de iniciativa e operacionalização nas diferentes atividades turísticas
- g) Demonstrar disponibilidade de comunicação e negociação, revelando simpatia, disponibilidade e assertividade com os outros interlocutores;
- h) Demonstrar capacidade de iniciativa e autonomia no processo de planeamento e organização de eventos, adaptando -se a diferentes situações e contextos;
- i) Demonstrar autonomia e capacidade em agir em função de princípios éticos e deontológicos em termos pessoais e profissionais;
- j) Demonstrar flexibilidade e capacidade em aplicar diversos métodos e técnicas na definição de planos estratégicos e operacionais a nível organizacional;
- k) Demonstrar iniciativa e autonomia na aplicação de principais técnicas e procedimentos no âmbito da recolha, tratamento, análise e decisão dos processos subjacentes a todos os tipos de operações turísticas nas organizações;
- l) Demonstrar capacidade e autonomia em interpretar diversos elementos da arte e do património monumental segundo épocas, estilo e significado;
- m) Demonstrar flexibilidade, em adaptar-se a diferentes situações e contextos profissionais e evitando situações de conflito ou confronto;
- n) Demonstrar autonomia na resolução de problemas técnicos correntes e imprevisíveis;
- o) Demonstrar inovação, flexibilidade e criatividade na resolução e antecipação de problemas ou na abordagem a situações novas;
- p) Demonstrar autonomia e capacidade de persuasão de estabelecer relações estáveis com clientes, fornecedores e outros prestadores de serviços;
- q) Demonstrar capacidade de organização na análise da informação sensível e pertinente;
- r) Demonstrar capacidade e autonomia na gestão do tempo em função das prioridades e plano de trabalho.



5 — Estrutura curricular:

QUADRO N.º 1

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
222 — Línguas e literatura estrangeiras	22	18,3 %
225 — História e arqueologia	5	4,2 %
314 — Economia	6	5,0 %
342 — Marketing e Publicidade	6	5,0 %
345 — Gestão e Administração	12	10,0 %
811 — Hotelaria e restauração	4	3,3 %
812 — Turismo e lazer	65	54,2 %
<i>Total</i>	120	100 %

6 — 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)
Gestão de Organizações e Empresas Turísticas.	345 — Gestão e Administração	Geral e Científica . . .	1.º ano	Semestral	45		115		160	6
Língua Espanhola I	222 — Línguas e literatura estrangeiras	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Língua Inglesa I	222 — Línguas e literatura estrangeiras	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Princípios de Turismo	812 — Turismo e lazer	Geral e Científica . . .	1.º ano	Semestral	45		115		160	6
Economia do Turismo	314 Economia	Geral e Científica . . .	1.º ano	Semestral	45		115		160	6
Criação de Produtos e Experiências Turísticas.	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	37,5	26	96,5		134	5
Enogastronomia	811 — Hotelaria e restauração	Técnica	1.º ano	Semestral	30	22	77		107	4
Geografia e Ordenamento em Turismo	812 — Turismo e lazer	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
História da Arte, Etnografia e Património.	225 — História e arqueologia	Geral e Científica . . .	1.º ano	Semestral	37,5		96,5		134	5
Língua Espanhola II	222 — Línguas e literatura estrangeiras	Técnica	1.º ano	Semestral	30	30	77		107	4
Língua Inglesa II	222 — Línguas e literatura estrangeiras	Técnica	1.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Animação e Gestão de Eventos	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Empreendedorismo e Inovação	345 — Gestão e Administração	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Marketing Turístico e Digital	342 — Marketing e Publicidade	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Planeamento Turístico e Desenvolvimento Sustentável.	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Técnicas e Sistemas de Agências de Viagens e Operadores Turísticos.	812 — Turismo e lazer	Técnica	2.º ano	Semestral	45	32	115		160	6
Estágio	812 — Turismo e lazer	Em contexto de trabalho.	2.º ano	Semestral			800	800	800	30
<i>Total</i>					675	363,75	2527	800	3202	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.

316195654