

Despacho n.º 388/PRES/ESHTE/2023

Ao abrigo do n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto, foi aprovado pelo Conselho Técnico-Científico da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, no uso das competências que lhe são atribuídas pelo artigo 103.º, n.º 1, alínea e) da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, o plano de estudos do *Curso de Novas tendências no Food Service: o serviço ao cliente*.

Assim, ao abrigo da competência que me é atribuída pela alínea b) do n.º 1 do artigo 44.º dos Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), homologados pelo Despacho Normativo n.º 13/2021, de S. Ex.ª, o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, de 20 de abril de 2021, publicado no Jornal Oficial, o *Diário da República*, 2.ª Série, n.º 88, de 06 de maio de 2021, determino a criação do plano de formação do *Curso de Novas tendências no Food Service: o serviço ao cliente*, constante do anexo a este despacho, do qual faz parte integrante.

O plano de formação é aprovado para efeitos do Projeto TIA - *Tourism International Academy* (convite n.º 002/c06-i03.03/2021 e n.º 002/c06-i04.01/2021, no âmbito do PRR) e produz efeitos imediatos.

Estoril, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril – ESHTE, aos onze dias do mês de outubro de dois mil e vinte e três

O Presidente da ESHTE,



(Prof. Doutor Carlos Fernando Santiago Neto Brandão)

CONSÓRCIO TIA - Tourism International Academy

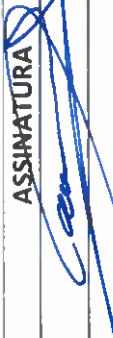
Convite nº N.º 002/C06-i03.03/2021 e N.º 002/C06-i04.01/2021

GUIA PARA A CONSTITUIÇÃO DO DOSSIER PARA PROPOSTA DE FORMAÇÃO NO ÂMBITO DO PRR

PROGRAMA IMPULSO JOVENS STEAM E IMPULSO ADULTOS

Novas tendências no Food Service: o serviço ao cliente

Pareceres (a preencher pelos serviços):

| ENTIDADE | DATA | ASSINATURA |
|----------------------|------------|--|
| PRESIDÊNCIA DA ESHTe | 11/10/2023 |  |
| COORDENADORA DO PRR | | |
| CONSELHO CIENTÍFICO | | |

Descrição Sumária do Curso:



| | |
|--|---|
| INICIATIVA PRR (JOVENS STEAM / IMPULSO ADULTOS) | Impulso Adultos |
| MEDIDA PRR | Transformação digital e inovação em Turismo, Hotelaria e Produção Alimentar |
| INSTITUIÇÕES PARCEIRAS (SE APLICÁVEL) | |
| REGIME DE FUNCIONAMENTO (ONLINE/PRESENCIAL/HIBRÍDO) | Presencial |
| DIAS DE FUNCIONAMENTO DO CURSO | |
| HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CURSO | A definir |
| LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO CURSO (SE APLICÁVEL) | A definir |
| DATA DE INÍCIO DA PRIMEIRA EDIÇÃO | |
| QUANTAS EDIÇÕES PREVÊ | A definir |
| OBJETIVOS | A formação na unidade curricular de atendimento ao cliente na restauração e similares tem como objetivos capacitar os formandos com conhecimentos teóricos e práticos no que diz respeito ao serviço e atendimento ao cliente na área da restauração e similares. |
| PÚBLICO-ALVO | Adultos |
| SAÍDAS PROFISSIONAIS | Empregados de mesa e balcão |
| VAGAS | 30 |
| PROPINAS (VALOR PREVISTO) | |
| CONDIÇÕES DE ACESSO | |
| EQUIPA DE COORDENAÇÃO | Cláudia Marcos Azevedo e Rúben Martins Francisco |
| RESPONSÁVEL DO PROJETO | Cláudia Marcos Azevedo |
| GRAU ACADÉMICO DO RESPONSÁVEL DA FORMAÇÃO | Mestrado |
| CONTACTO TELEFÓNICO DO RESPONSÁVEL DA FORMAÇÃO | +351934263778 |
| EMAIL DO RESPONSÁVEL DA FORMAÇÃO | claudia.azevedo@eshte.pt |

LEGENDA MEDIDA: Jovens STEAM - Desenvolvimento de soft skills para os ativos do setor do turismo e da hotelaria de amanhã | **Impulso Adultos** - Transformação digital e inovação em Turismo, Hotelaria e Produção Alimentar

Plano Científico (Curricular)



Estrutura curricular

| UNIDADE CURRICULAR | ÁREA CNAEF / ÁREA CIENTÍFICA | TIPO (MÓDULO (M) / SEMESTRAL (S) / ANUAL (A)) | OBRIGATORIA (B) OPCIONAL (P) | Nº SEMANAS | HORAS | | | Nº ECTS (4) = (3)/28 |
|---|------------------------------|---|------------------------------|------------|----------------------------|---------------|------------------------------|----------------------|
| | | | | | CONTACTO (REMUNERADAS) (1) | OUTRAS (2) | TOTAL DE HORAS (3) = (1)+(2) | |
| Técnicas de atendimento ao cliente na restauração e similares | 811 | | | | T -3; TP -6; PL -5 | OT -0; TA -14 | 28 | 1 |

LEGENDA: T - Ensino Teórico | TP - Ensino Teórico-Prático | PL – Ensino Prático e Laboratorial | S – Seminário | OT - Orientação tutorial | TA – Trabalho Autónomo

NOTA IMPORTANTE: a cada 28H de trabalho corresponde 1 ECTS

Plano de Recursos Humanos (Estimativa) – POR EDIÇÃO

Identificação dos docentes e entrega dos seus CV

| DOCENTES (NOME COMPLETO) | UNIDADE CURRICULAR | CNAEF | CATEGORIA | AREA CIENTÍFICA DO PHD OU TÍTULO ESPECIALISTA | TOTAL DE HORAS LETIVAS | REMUNERAÇÃO PREVISTA (ENCARGO TOTAL) |
|-----------------------------------|---|-------|-----------|---|------------------------|--------------------------------------|
| | | | | | % | |
| Rúben Alexandre Martins Francisco | Técnicas de atendimento ao cliente na restauração e similares | 811 | Docente | | 14 | |

NOTA IMPORTANTE: A remuneração total prevista deverá ser calculada com base nas tabelas dos valores brutos dos contratos dos docentes, de acordo com a categoria do docente (professor coordenador/professor adjunto/assistente convidado), a duração do contrato (mensal, semestral, anual) e a percentagem de tempo parcial

Plano Financeiro (Estimativa) – POR EDIÇÃO

Detalle dos custos do projeto



| DESCRIÇÃO DO CUSTO | TIPOLOGIA DE CUSTO (AE/CC/CE/CT/CS) | QUANTIDADE | CUSTO UNITÁRIO (com IVA incluído) | CUSTO TOTAL (com IVA incluído) | VIDA ÚTIL (em anos) (aplicável apenas aos custos com equipamentos) |
|--------------------|--|------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
|--------------------|--|------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--|

LEGENDA: AE - Apoios a estudantes, sob a forma de bolsas, bolsas de mérito e/ou outras | CC - Custos com consumíveis e outros fornecimentos | CE - Custos com equipamentos, desde que sejam amortizados de acordo com as normas contabilísticas aplicáveis | CT - Custos com transporte e ajudas de custo para deslocações de pessoal que participe no projeto | CS - Custos com a aquisição de serviços a terceiros para a implementação do projeto

ANEXOS

