

# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **2**

## Área de Educação e Formação

## 811 . Hotelaria e Restauração

### Código e Designação do Referencial de Formação

**811311 - Empregado/a de Restaurante/Bar**

### Modalidades de Educação e Formação

**Cursos de Educação e Formação**

### Total de pontos de crédito

**138,75**  
**(inclui 10 pontos de crédito da Formação Prática em Contexto de Trabalho)**

### Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) nº 16 de 29 de abril de 2013 com entrada em vigor a 29 de abril de 2013.

1ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

2ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

3ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 31 de 22 de agosto de 2018 com entrada em vigor a 22 de agosto de 2018.

4ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 38 de 15 de outubro de 2019 com entrada em vigor a 15 de outubro de 2019.

5ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

6ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

### Observações

# 1. Organização do Referencial de Formação

## 1.1 Condição de acesso: Inferiores ao 6º ano de escolaridade

T1 - Formação Sociocultural (894 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF001S01	Língua Portuguesa	288	<input type="checkbox"/>
DACEF0A1S01	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		
DACEF0A2S01	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		
DACEF0B1S01	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		
DACEFPL2S01	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		
DACEFPL1S01	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		
DACEF005S01	Língua Estrangeira Inglês	96	<input type="checkbox"/>
DACEF004S01	Língua Estrangeira Francês	96	<input type="checkbox"/>
DACEF002S01	Língua Estrangeira Alemão	96	<input type="checkbox"/>
DACEF003S01	Língua Estrangeira Espanhol	96	<input type="checkbox"/>
DACEF007S01	Cidadania e Mundo Atual	192	<input type="checkbox"/>
DACEF006S01	Tecnologias de Informação e Comunicação	96	<input type="checkbox"/>
DACEF009S01	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	<input type="checkbox"/>
DACEF010S01	Educação Física	192	<input type="checkbox"/>

T1 - Formação Científica (288 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C01	Matemática Aplicada	190	<input type="checkbox"/>
DACEF014C01	Ciências Básicas	98	<input type="checkbox"/>

**1.2 Condição de acesso: Com o 6º ano de escolaridade, 7º ou frequência do 8º ano. Com capitalizações de 1/3 da totalidade das unidades que constituem o plano curricular do 3.º ciclo do ensino básico recorrente**

T2 - Formação Sociocultural (798 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF001S02	Língua Portuguesa	192	<input type="checkbox"/>
DACEF0A1S02	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		
DACEF0A2S02	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		
DACEF0B1S02	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		
DACEFPL2S02	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		
DACEFPL1S02	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		
DACEF005S12	Língua Estrangeira Inglês	192	<input type="checkbox"/>
DACEF004S22	Língua Estrangeira Francês	192	<input type="checkbox"/>
DACEF002S02	Língua Estrangeira Alemão	192	<input type="checkbox"/>
DACEF003S22	Língua Estrangeira Espanhol	192	<input type="checkbox"/>
DACEF007S02	Cidadania e Mundo Atual	192	<input type="checkbox"/>
DACEF006S02	Tecnologias de Informação e Comunicação	96	<input type="checkbox"/>
DACEF009S02	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	<input type="checkbox"/>
DACEF010S02	Educação Física	96	<input type="checkbox"/>

T2 - Formação Científica (333 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C02	Matemática Aplicada	210	<input type="checkbox"/>
DACEF005C22	Língua Estrangeira Inglês	123	<input type="checkbox"/>
DACEF004C12	Língua Estrangeira Francês	123	<input type="checkbox"/>
DACEF002C02	Língua Estrangeira Alemão	123	<input type="checkbox"/>
DACEF003C12	Língua Estrangeira Espanhol	123	<input type="checkbox"/>

**1.3 Condição de acesso: Com o 8º ano de escolaridade ou frequência, sem aprovação, do 9º ano de escolaridade. Com capitalizações de 2/3 da totalidade das unidades que constituem o plano curricular do 3.º ciclo do ensino básico recorrente**

**T3 - Formação Sociocultural (192 horas)**

Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF001S03	Língua Portuguesa	45	<input type="checkbox"/>
DACEF0A1S03	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		
DACEF0A2S03	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		
DACEF0B1S03	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		
DACEFPL2S03	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		
DACEFPL1S03	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		
DACEF005S23	Língua Estrangeira Inglês	45	<input type="checkbox"/>
DACEF004S23	Língua Estrangeira Francês	45	<input type="checkbox"/>
DACEF002S23	Língua Estrangeira Alemão	45	<input type="checkbox"/>
DACEF003S13	Língua Estrangeira Espanhol	45	<input type="checkbox"/>
DACEF007S03	Cidadania e Mundo Atual	21	<input type="checkbox"/>
DACEF006S03	Tecnologias de Informação e Comunicação	21	<input type="checkbox"/>
DACEF009S03	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	<input type="checkbox"/>
DACEF010S03	Educação Física	30	<input type="checkbox"/>

**T3 - Formação Científica (66 horas)**

Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C03	Matemática Aplicada	45	<input type="checkbox"/>
DACEF005C13	Língua Estrangeira Inglês	21	<input type="checkbox"/>
DACEF004C13	Língua Estrangeira Francês	21	<input type="checkbox"/>
DACEF002C13	Língua Estrangeira Alemão	21	<input type="checkbox"/>
DACEF003C13	Língua Estrangeira Espanhol	21	<input type="checkbox"/>

### 1.4 Condição de acesso: Titulares do 9º ano de escolaridade, ou com frequência do nível secundário com uma ou mais retenções, sem o concluir

T4 - Formação Sociocultural (192 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF025S04	Português	45	<input type="checkbox"/>
DACEF0A1S04	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		
DACEF0A2S04	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		
DACEF0B1S04	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		
DACEFPL2S04	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		
DACEFPL1S04	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		
DACEF005S14	Língua Estrangeira Inglês	45	<input type="checkbox"/>
DACEF004S14	Língua Estrangeira Francês	45	<input type="checkbox"/>
DACEF002S14	Língua Estrangeira Alemão	45	<input type="checkbox"/>
DACEF003S14	Língua Estrangeira Espanhol	45	<input type="checkbox"/>
DACEF008S04	Cidadania e Sociedade	21	<input type="checkbox"/>
DACEF006S04	Tecnologias de Informação e Comunicação	21	<input type="checkbox"/>
DACEF009S04	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	<input type="checkbox"/>
DACEF010S04	Educação Física	30	<input type="checkbox"/>

T4 - Formação Científica (90 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C04	Matemática Aplicada	45	<input type="checkbox"/>
DACEF005C24	Lingua Estrangeira Inglês	45	<input type="checkbox"/>
DACEF004C24	Lingua Estrangeira Francês	45	<input type="checkbox"/>
DACEF003C24	Lingua Estrangeira Espanhol	45	
DACEF002C24	Lingua Estrangeira Alemão	45	

**Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 50**

Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>	Nº	UFCD obrigatórias	Horas	Pontos de crédito
7731	1	Higiene e segurança alimentar na restauração	25	2,25
8211	2	Higiene e segurança no trabalho na restauração	25	2,25
8218	3	Língua inglesa - informação turística da região	25	2,25
8212	4	Operações de cálculo e unidades de medida	25	2,25
8213	5	Conduta profissional na restauração	25	2,25
8259	6	Princípios de nutrição e dietética	25	2,25
7297	7	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25
7298	8	Turismo inclusivo na restauração	25	2,25
3299	9	Cozinha - organização e funcionamento	50	4,50
3334	10	Requisições, controlo de custos e faturação de serviços	25	2,25
8260	11	Comunicação, vendas e reclamações na restauração	50	4,50
3337	12	Serviço de vinhos	25	2,25
8261	13	Língua inglesa – serviço de restaurante/bar	25	2,25
8262	14	Serviço de restaurante/bar – organização e funcionamento	50	4,50
8263	15	Serviço de restaurante/bar – mise-en-place	25	2,25
8264	16	Serviço de restaurante/bar – normas técnicas e protocolo	50	4,50
8265	17	Serviço de restaurante – preparação e execução	50	4,50
3368	18	Preparação e serviço de bebidas simples	25	2,25
8266	19	Preparação e serviço de bebidas compostas	50	4,50
8267	20	Aperitivos sólidos e produtos de cafetaria	25	2,25

Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>	Nº	UFCD obrigatórias	Horas	Pontos de crédito
8268	21	Refeições ligeiras	25	2,25
8269	22	Confeções elementares de sala	25	2,25
8270	23	Técnicas elementares de arte cisória	25	2,25
3353	24	Serviço de pequenos-almoços	25	2,25
8271	25	Serviço de restaurante/bar – serviços especiais	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			<b>800</b>	<b>72,00</b>

Para obter a qualificação de Empregado/a de Restaurante/Bar, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 75 horas das UFCD opcionais** (25 horas da Área A de UFCD e 25 horas da Área B de UFCD e 25 horas da Área C de UFCD)

UFCD opcionais

Área A

Código	Nº	UFCD	Horas	Pontos de crédito
8219	1	Língua francesa - informação turística da região	25	2,25
8220	2	Língua italiana - informação turística da região	25	2,25
8221	3	Língua alemã - informação turística da região	25	2,25
8222	4	Língua espanhola - informação turística da região	25	2,25
8223	5	Língua holandesa - informação turística da região	25	2,25
8224	6	Língua finlandesa - informação turística da região	25	2,25

UFCD opcionais

Área A

Código	Nº	UFCD	Horas	Pontos de crédito
8225	7	Língua norueguesa - informação turística da região	25	2,25
8226	8	Língua sueca - informação turística da região	25	2,25
8227	9	Língua chinesa - informação turística da região	25	2,25
8726	10	Língua russa - informação turística da região	25	2,25

Área B

Código	Nº	UFCD	Horas	Pontos de crédito
8272	1	Língua francesa - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8273	2	Língua italiana - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8274	3	Língua alemã - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8275	4	Língua espanhola - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8276	5	Língua holandesa - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8277	6	Língua finlandesa - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8278	7	Língua norueguesa - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8279	8	Língua sueca - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8280	9	Língua chinesa - serviço de restaurante/bar	25	2,25
8728	10	Língua russa - serviço de restaurante/bar	25	2,25

Área C

UFCD opcionais

Área A

Código	Nº	UFCD	Horas	Pontos de crédito
8281	1	Preparação e serviço de bebidas compostas – short, medium, long e fancy drinks	50	4,50
8282	2	Flair Bartender – animação, exibição e espetáculo	25	2,25
1122	3	Noções e normas da qualidade	25	2,25
3297	4	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	25	2,25
9941	5	Presunto e paleta – raças e qualificações portuguesas, espanholas e do mundo	25	2,25
9942	6	Presunto e paleta – corte, prova, empratamento e conservação	50	4,50
7852	7	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	8	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	9	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	10	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	11	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	12	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	13	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10526	14	Literacia digital - iniciação	25	2,25
10746	15	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	16	Teletrabalho	25	2,25

**Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica: 875 78,75**

Tipologia	Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
T1 T2 T3 T4	O estágio em contexto de trabalho visa a aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir.	210	10

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

## 2. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

### 2.1. Formação Tecnológica

7731	Higiene e segurança alimentar na restauração	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar procedimentos de prevenção e controlo dos microrganismos na produção e confeção alimentar.</li> <li>2. Identificar as normas e procedimentos de higiene no manuseamento e manipulação dos alimentos – nomeadamente, na preparação, confeção/processamento, conservação e distribuição.</li> <li>3. Identificar as normas de conservação no armazenamento dos alimentos.</li> <li>4. Reconhecer a importância da limpeza e desinfeção dos alimentos, utensílios/equipamentos e instalações, de acordo com as normas higiene e segurança alimentar.</li> <li>5. Reconhecer a importância da aplicação de procedimentos de um sistema preventivo de segurança alimentar.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Noções de microbiologia dos alimentos
  - 1.1. Microrganismos - definição e ação
  - 1.2. Influência dos microrganismos nos produtos alimentares

- 1.3. Fatores intrínsecos de desenvolvimento
- 1.4. Fatores extrínsecos de desenvolvimento
- 1.5. Deterioração e conservação dos produtos alimentares
- 1.6. Bactérias agentes de toxinfecções alimentares
- 2. Noções de higiene
- 3. Procedimentos de manipulação de alimentos
  - 3.1. Preparação
  - 3.2. Confeção/processamento
  - 3.3. Conservação
  - 3.4. Distribuição
- 4. Contaminação dos alimentos
- 5. Conservação e armazenamento de géneros alimentícios
- 6. Noções de limpeza e desinfeção
- 7. Introdução à aplicação de procedimentos de um sistema preventivo, que garanta a segurança dos alimentos
  - 7.1. Regulamentação em vigor
  - 7.2. Introdução
  - 7.3. Princípios e conceitos
  - 7.4. Terminologia
  - 7.5. Etapas de aplicação do sistema

8211	<b>Higiene e segurança no trabalho na restauração</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as normas e procedimentos de segurança na restauração.</li> <li>2. Aplicar as normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos.</li> <li>3. Reconhecer a importância das normas de saúde no exercício das profissões da restauração.</li> <li>4. Aplicar procedimentos de prevenção e controlo de acidentes e riscos em contexto profissional.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Normas de segurança e higiene na restauração
  - 1.1. Sinalização de segurança das instalações e equipamentos
  - 1.2. Manuseamento de equipamentos
  - 1.3. Normas de higiene pessoal, dos espaços, das instalações e dos equipamentos
  - 1.4. Proteção coletiva e individual
  - 1.5. Uniformes
  - 1.6. Produtos perigosos (rotulagem, armazenagem e manuseamento)
- 2. Condições de saúde dos profissionais da restauração
- 3. Tipos de risco e seu controlo
  - 3.1. Incêndios
  - 3.2. Riscos elétricos
  - 3.3. Trabalho com máquinas e equipamentos

- 3.4. Movimentação manual e mecânica de cargas
- 3.5. Organização e dimensionamento do posto de trabalho
- 3.6. Posturas no trabalho
- 3.7. Iluminação
- 3.8. Atmosferas perigosas
- 3.9. Ruído
- 4. Gestão do risco
  - 4.1. Consequências dos acidentes de trabalho
  - 4.2. Avaliação do risco profissional
- 5. Procedimentos de emergência e risco
  - 5.1. Técnicas de atuação e orientação
  - 5.2. Caixa de primeiros socorros

<b>8218</b>	<b>Língua inglesa - informação turística da região</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em inglês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em inglês, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua inglesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas inglesas

<b>8212</b>	<b>Operações de cálculo e unidades de medida</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efetuar operações simples de cálculo.</li> <li>2. Identificar e utilizar os sistemas internacionais de medida.</li> <li>3. Realizar a conversão dos sistemas internacionais de medida.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Operações matemáticas
  - 1.1. Cálculo
  - 1.2. Proporções
  - 1.3. Percentagens
2. Sistema internacional de medidas
  - 2.1. Pesos
  - 2.2. Distâncias
  - 2.3. Volumes
  - 2.4. Temperaturas
3. Tabela de conversão de unidades de medida

<b>8213</b>	<b>Conduta profissional na restauração</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as estruturas organizacionais na restauração.</li> <li>2. Aplicar as regras profissionais em contexto de trabalho.</li> <li>3. Aplicar técnicas de comunicação no âmbito do trabalho em equipa.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Estruturas organizacionais na restauração
  - 1.1. Organização interna
  - 1.2. Hierarquia profissional
  - 1.3. Brigadas e funções
2. Regras profissionais específicas
  - 2.1. Apresentação
  - 2.2. Vestuário
  - 2.3. Assiduidade e pontualidade
  - 2.4. Atitude e postura profissionais
  - 2.5. Normas de higiene e segurança
3. Trabalho em equipa
  - 3.1. Comunicação interpessoal

- 3.2. Estilos comunicacionais
- 3.3. Organização do trabalho
- 3.4. Gestão de conflitos

<b>8259</b>	<b>Princípios de nutrição e dietética</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconhecer os princípios da nutrição e alimentação</li> <li>2. Classificar os constituintes alimentares.</li> <li>3. Aplicar princípios de nutrição e dietética em ementas.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Nutrição e alimentação
  - 1.1. Conceitos
  - 1.2. Funções da alimentação
2. Constituintes alimentares
3. Metabolismo
  - 3.1. Funções do aparelho digestivo
  - 3.2. - Processo digestivo
4. Roda dos alimentos e grupos alimentares
5. Alimentação equilibrada
  - 5.1. Regras
  - 5.2. Principais erros alimentares
  - 5.3. Necessidades diárias de nutrientes
  - 5.4. Alimentação racional
6. Noções para a elaboração de ementas

<b>7297</b>	<b>Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compreender o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência</li> <li>2. Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes</li> <li>3. Apoiar/assistir pessoalmente clientes com necessidades especiais, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos setores em que estão organizados os serviços turísticos</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Turismo inclusivo –causas e objectivos

- 2. Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo**
  - 2.1. Contexto normativo internacional/UE**
    - 2.1.1. Legislação europeia**
    - 2.1.2. Legislação nacional**
  - 2.2. Conceitos principais**
    - 2.2.1. Deficiência**
    - 2.2.2. Acessibilidade**
    - 2.2.3. Design inclusivo**
    - 2.2.4. Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007**
- 3. O cliente com deficiência motora**
  - 3.1. Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos**
    - 3.1.1. Deficiência motora**
    - 3.1.2. Tipos de deficiência motora**
    - 3.1.3. Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora**
  - 3.2. Produtos e meios de apoio**
    - 3.2.1. Cadeiras de rodas**
    - 3.2.2. Espaço de movimentação**
    - 3.2.3. Zona de permanência e de manobra**
    - 3.2.4. Auxiliares de marcha**
  - 3.3. Requisitos da oferta turística**
    - 3.3.1. Acessibilidade física**
    - 3.3.2. Barreiras físicas**
    - 3.3.3. Transportes**
  - 3.4. Legislação nacional**
  - 3.5. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento**
    - 3.5.1. Necessidades detectadas**
    - 3.5.2. Relacionamento pessoal e social**
  - 3.6. Práticas de serviço**
    - 3.6.1. Utilização/manipulação de cadeira de rodas**
    - 3.6.2. Apoio à deslocação e transferência para outros assentos**
    - 3.6.3. Cuidados de relacionamento no serviço**
- 4. O cliente com deficiência visual**
  - 4.1. Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade e orientação e acessibilidade dos serviços turísticos**
    - 4.1.1. Deficiência visual**
    - 4.1.2. Limitações das pessoas com deficiência visual**
    - 4.1.3. Orientação e Mobilidade**
    - 4.1.4. Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão**
  - 4.2. Produtos e meios de apoio à deficiência visual**
    - 4.2.1. Braille, áudio descrição e formato digital**
    - 4.2.2. Acessibilidade nas TIC**
    - 4.2.3. Requisitos de acessibilidade na WEB**
    - 4.2.4. O acompanhante/ guia**
    - 4.2.5. O cão-guia**
    - 4.2.6. Sinalética**

- 4.3. Requisitos da oferta turística**
  - 4.3.1. Requisitos**
  - 4.3.2. Acessibilidade**
- 4.4. Legislação**
- 4.5. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento**
  - 4.5.1. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal**
  - 4.5.2. Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais**
- 4.6. Práticas de serviço**
  - 4.6.1. Cuidados de relacionamento**
- 5. O cliente com deficiência auditiva**
  - 5.1. Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação e compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos**
    - 5.1.1. Deficiência auditiva**
    - 5.1.2. Graus e tipos de deficiência auditiva**
    - 5.1.3. População surda**
    - 5.1.4. Causas e consequências da deficiência auditiva**
    - 5.1.5. Limitações da pessoa com deficiência auditiva**
    - 5.1.6. Limitações comunicacionais**
    - 5.1.7. Necessidades específicas da pessoa surda**
  - 5.2. Produtos e meios de apoio**
    - 5.2.1. Produtos de apoio para a deficiência auditiva**
    - 5.2.2. Língua gestual portuguesa e cães de assistência**
  - 5.3. Requisitos da oferta turística**
    - 5.3.1. Oferta turística**
    - 5.3.2. Acessibilidade**
  - 5.4. Legislação**
  - 5.5. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento**
  - 5.6. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal**
  - 5.7. Comunicação e atitudes dos profissionais**
  - 5.8. Práticas de serviço**
    - 5.8.1. Práticas de serviço de atendimento**
    - 5.8.2. Aspetos comunicacionais para grupos de surdos**
- 6. O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência**
  - 6.1. Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos**
    - 6.1.1. Deficiência intelectual e multideficiência**
    - 6.1.2. Graus e causas de deficiência Intelectual**
    - 6.1.3. Características de alguns síndromas associados à deficiência intelectual**
    - 6.1.4. Limitações das pessoas com deficiência intelectual**
    - 6.1.5. Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual**
  - 6.2. O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo**
    - 6.2.1. Pessoas com deficiência intelectual e o turismo**
    - 6.2.2. Requisitos da oferta turística e acessibilidades**
  - 6.3. Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal**
    - 6.3.1. Práticas de serviço e relacionamento**
    - 6.3.2. Práticas de serviço no atendimento**

- 7. O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais
  - 7.1. O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos
  - 7.2. Processo de envelhecimento
  - 7.3. População idosa
  - 7.4. Características do turismo sénior
  - 7.5. Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
  - 7.6. Necessidades do cliente sénior com limitações
  - 7.7. Requisitos da oferta e acessibilidades
  - 7.8. Produtos de apoio e acessibilidades
  - 7.9. Acessibilidades e legislação
    - 7.9.1. Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
  - 7.10. Aspetos comunicacionais
  - 7.11. Práticas de serviço
  - 7.12. Relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

7298	<b>Turismo inclusivo na restauração</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as condições de acessibilidade para clientes com necessidades especiais, assim como os produtos de apoio disponíveis</li> <li>2. Acolher adequadamente o cliente com necessidades especiais</li> <li>3. Efectuar o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente</li> <li>4. Apoiar o cliente com necessidades especiais no acesso aos alimentos e às bebidas em serviço de buffet, coffee-break e room-service</li> <li>5. Relacionar-se com o cliente com necessidades especiais, ao longo de todo o serviço, de modo a que este se sinta aceite, compreendido e valorizado como pessoa cliente na unidade de restauração</li> </ol>	

## Conteúdos

- 1. O cliente com deficiência motora numa unidade de restauração
  - 1.1. Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - 1.1.1. Acessibilidade no exterior da unidade
    - 1.1.2. Acessibilidade ao interior da unidade
    - 1.1.3. Acessibilidade no interior da unidade
    - 1.1.4. Características da casa de banho acessível
    - 1.1.5. Produtos de apoio e verificação de requisitos
  - 1.2. Acolhimento do cliente
    - 1.2.1. Acolhimento
    - 1.2.2. Regras de acolhimento
    - 1.2.3. Encaminhamento do cliente à mesa
    - 1.2.4. Apoio na locomoção
    - 1.2.5. Acomodação do cliente
  - 1.3. Serviço de mesa, bar e cafetaria

- 1.3.1.** Pedido
- 1.3.2.** Ajustamento da mise-en-place
- 1.3.3.** Mobilização de produtos de apoio
- 1.3.4.** Serviço
- 1.4.** Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de buffet, coffee-break e room-service
  - 1.4.1.** Serviço de buffet e coffee-break
  - 1.4.2.** Serviço de room-service
- 1.5.** Relacionamento interpessoal
  - 1.5.1.** Empatia no serviço de restauração
  - 1.5.2.** Factores favorecedores e dificultadores da empatia
- 2.** O cliente com deficiência visual numa unidade de restauração
  - 2.1.** Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - 2.1.1.** Condições de acessibilidade
    - 2.1.2.** Produtos de apoio e práticas de serviço
  - 2.2.** Acolhimento do cliente
    - 2.2.1.** Acolhimento
    - 2.2.2.** Encaminhamento para a mesa
    - 2.2.3.** Cão-guia
  - 2.3.** Serviço de mesa, bar e cafetaria
    - 2.3.1.** Pedido
    - 2.3.2.** Mise-en-place
    - 2.3.3.** Serviço
    - 2.3.4.** Saída da unidade de restauração
  - 2.4.** Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de buffet, coffee-break e room-service
    - 2.4.1.** Serviço de buffet e coffee-break
    - 2.4.2.** Serviço de room-service
  - 2.5.** Relacionamento interpessoal
    - 2.5.1.** Direito à não-discriminação
- 3.** O cliente com deficiência auditiva numa unidade de restauração
  - 3.1.** Acolhimento do cliente
    - 3.1.1.** Acolhimento
    - 3.1.2.** Língua gestual portuguesa
    - 3.1.3.** Comunicação
    - 3.1.4.** Cão para surdos
  - 3.2.** Serviço de mesa, bar, cafetaria, buffet e room-service
    - 3.2.1.** Apresentação da ementa e anotação do pedido
    - 3.2.2.** Serviço
  - 3.3.** Relacionamento interpessoal
    - 3.3.1.** Conhecimento e aceitação
- 4.** O cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência numa unidade de restauração
  - 4.1.** Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - 4.1.1.** Deficiência intelectual
    - 4.1.2.** Verificação de requisitos
  - 4.2.** Acolhimento do cliente
  - 4.3.** Serviço de mesa, bar e cafetaria

- 4.3.1. Pedido
- 4.3.2. Mise-en-place
- 4.3.3. Serviço
- 4.4. Serviço de buffet, coffee-break e room-service
  - 4.4.1. Serviço de buffet e coffee-break
  - 4.4.2. Serviço de room-service
- 4.5. Relacionamento interpessoal
  - 4.5.1. Estereótipos
- 5. O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais numa unidade de restauração
  - 5.1. Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - 5.1.1. Cliente sénior
    - 5.1.2. Acessibilidades
    - 5.1.3. Produtos de apoio
  - 5.2. Acolhimento do cliente
  - 5.3. Serviço de mesa, bar e cafetaria
    - 5.3.1. Pedido e mise-en-place
    - 5.3.2. Serviço
  - 5.4. Serviço de buffet, coffee-break e room-service
    - 5.4.1. Serviço de buffet e coffee-break
    - 5.4.2. Serviço de room-service
  - 5.5. Relacionamento interpessoal
    - 5.5.1. Necessidades do cliente sénior em matéria de comunicação

<b>3299</b>	<b>Cozinha - organização e funcionamento</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a organização e as regras de funcionamento da cozinha.</li> <li>2. Identificar os equipamentos e utensílios de cozinha adequados às diferentes técnicas de preparação e confeção dos produtos alimentares.</li> <li>3. Efetuar o aprovisionamento dos produtos alimentares, assegurando o estado de conservação dos mesmos.</li> <li>4. Identificar os procedimentos inerentes à produção na cozinha.</li> <li>5. Reconhecer a importância do cumprimento das normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Organização e funcionamento da cozinha
  - 1.1. Tipologia de serviços
  - 1.2. Legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares
  - 1.3. Instalações
  - 1.4. Equipamentos
  - 1.5. Utensílios
  - 1.6. Indumentária
  - 1.7. Brigada de cozinha

- 1.8. Circuitos
- 1.9. Organização e articulação com o serviço de restaurante
- 1.10. Terminologia
- 2. Tecnologia dos equipamentos e utensílios de cozinha
  - 2.1. Características
  - 2.2. Funções
  - 2.3. Higienização, manutenção e conservação
- 3. Aprovisionamento dos produtos alimentares
  - 3.1. Planos de produção, cartas, ementas, receitas, fichas técnicas, tabelas de capitação e de desperdício
  - 3.2. Formulários de encomenda
  - 3.3. Formulário de entrega
  - 3.4. Registo de receção, conferência e verificação de qualidade
  - 3.5. Não conformidades e reclamações
  - 3.6. Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
  - 3.7. Controlo de stocks
- 4. Procedimentos de organização da cozinha
  - 4.1. Processo e suporte documental
  - 4.2. Planeamento da produção
  - 4.3. Disposição dos meios físicos
  - 4.4. Organização do trabalho
  - 4.5. Interface entre serviços
  - 4.6. Previsão dos meios necessários
  - 4.7. Limpeza da secção
- 5. Normas de higiene e segurança

3334	<b>Requisições, controlo de custos e faturação de serviços</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Efetuar requisições e notas de encomenda.</li> <li>2. Controlar os custos associados à requisição de produtos.</li> <li>3. Faturar e cobrar serviços prestados.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Seleção de fornecedores
- 2. Documentação técnica de requisição e encomenda de produtos
  - 2.1. Registo
  - 2.2. Transmissão
  - 2.3. Controlo das requisições e fornecimentos internos e externos
  - 2.4. Folhas de transferência
  - 2.5. Folhas de quebras
  - 2.6. Outra

3. Controlo de custos
  - 3.1. Objetivos
  - 3.2. Documentos
  - 3.3. Procedimentos
4. Rentabilidade de alimentos e de bebidas
  - 4.1. Rácios
  - 4.2. Taxas de lucro
  - 4.3. Capitações
  - 4.4. Outros
5. Cálculo, contabilização e faturação
  - 5.1. Normas
  - 5.2. Meios e processos (manuais, máquinas de calcular, suportes informáticos)
6. Cobrança
  - 6.1. Meios de pagamento (cartões de débito e de crédito, cheques, dinheiro)

<b>8260</b>	<b>Comunicação, vendas e reclamações na restauração</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender e acolher o cliente.</li> <li>2. Aplicar técnicas de venda.</li> <li>3. Articular com os diferentes serviços de modo a satisfazer os pedidos dos clientes.</li> <li>4. Gerir reclamações.</li> <li>5. Prestar cuidados de bem-estar.</li> <li>6. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes
  - 1.1. Regras de protocolo
  - 1.2. Cooperação e articulação entre serviços
2. Comunicação no atendimento
  - 2.1. Assertividade
  - 2.2. Marketing pessoal
  - 2.3. Interação com o cliente
3. Processo de atendimento ao cliente
  - 3.1. Acolhimento, acomodação e entrega das cartas
  - 3.2. Atendimento personalizado
  - 3.3. Finalização e despedida
4. Técnicas de venda no decurso do serviço
  - 4.1. Técnicas de negociação e venda
  - 4.2. Etapas de venda
  - 4.3. Controlo de venda
5. Gestão de reclamações

- 5.1. Técnicas de resolução de reclamações
- 5.2. Procedimentos
- 5.3. Encaminhamento de reclamações
- 6. Normas de higiene e segurança

3337	<b>Serviço de vinhos</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os tipos de vinhos.</li> <li>2. Reconhecer as regiões vitivinícolas.</li> <li>3. Preparar e executar o serviço de vinhos.</li> <li>4. Cumprir normas de higiene e segurança.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Tipos de vinhos e sua classificação
  - 1.1. Brancos, tintos, verdes, rosés, espumantes, espumosos e outros
- 2. Importância da valorização dos vinhos portugueses
- 3. Regiões demarcadas portuguesas e características dos respetivos vinhos
- 4. Modos de conservação dos vinhos
- 5. Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho
- 6. Compatibilidade entre vinhos e alimentos
- 7. Tecnologia dos equipamentos e utensílios
- 8. Normas técnicas e protocolares
  - 8.1. Regras de serviço dos diversos tipos de vinho
  - 8.2. Procedimentos de transporte
  - 8.3. Temperaturas a que devem ser servidos
  - 8.4. Apresentação e desenvolver da garrafa
  - 8.5. Decantação
  - 8.6. Verter do vinho
  - 8.7. Degustação
- 9. Noções de higiene e segurança

8261	<b>Língua inglesa – serviço de restaurante/bar</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em inglês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.</li> <li>2. Interagir e comunicar em inglês, a nível do utilizador elementar.</li> </ul>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua inglesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico dos serviços de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8262	<b>Serviço de restaurante/bar – organização e funcionamento</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as características e regras de funcionamento do restaurante/bar.</li> <li>2. Identificar os equipamentos e utensílios do restaurante/bar, adequados às diferentes técnicas de serviço.</li> <li>3. Identificar a estrutura e composição das ementas, cartas de restaurante, vinhos e bar.</li> <li>4. Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.</li> <li>5. Identificar os procedimentos inerentes à organização do serviço de restaurante/bar.</li> <li>6. Reconhecer a importância do cumprimento das normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Organização e funcionamento do restaurante/bar
  - 1.1. Tipologia de estabelecimentos
  - 1.2. Características e normas de funcionamento
  - 1.3. Instalações
  - 1.4. Equipamentos
  - 1.5. Utensílios
  - 1.6. Indumentária
  - 1.7. Atoalhados
  - 1.8. Funções da brigada de restaurante/bar

- 1.9. Circuitos
2. Articulação com os outros serviços
  - 2.1. Terminologia
3. Tecnologia dos equipamentos e utensílios de restaurante/bar
  - 3.1. Características
  - 3.2. Funções
  - 3.3. Higienização, manutenção e conservação
4. Ementas, cartas de restaurante, vinhos e bar
  - 4.1. Estrutura
  - 4.2. Composição
5. Aprovisionamento dos diversos produtos (utensílios e consumíveis)
  - 5.1. Formulários de encomenda
  - 5.2. Formulário de entrega
  - 5.3. Registo de receção, conferência e verificação de qualidade
  - 5.4. Não conformidades e reclamações
  - 5.5. Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
  - 5.6. Controlo de stocks
6. Procedimentos de organização do restaurante/bar
  - 6.1. Processo e suporte documental
  - 6.2. Planeamento do serviço
  - 6.3. Disposição dos meios físicos
  - 6.4. Organização do trabalho
  - 6.5. Interface entre serviços
  - 6.6. Previsão dos meios necessários
  - 6.7. Limpeza da secção
7. Normas de higiene e segurança

8263

**Serviço de restaurante/bar – mise-en-place**

25 horas

**Objetivos**

1. Preparar as condições para a execução do serviço de restaurante/bar.
2. Identificar as secções de apoio e de interface com o serviço de restaurante/bar.
3. Cumprir as normas de higiene e segurança.

## Conteúdos

1. Técnicas de preparação do restaurante/bar
  - 1.1. Disposição do mobiliário, dos equipamentos, utensílios
  - 1.2. Regras básicas de decoração dos espaços (salas e mesas)
  - 1.3. Circuitos de serviço (recolha, entrega e transporte de utensílios, alimentos e bebidas)
  - 1.4. Condições de bem-estar (luminosidade, temperatura, sonoridade)
2. Tecnologia das matérias-primas
  - 2.1. Classificação, características e conservação das matérias-primas

- 2.2. Controlo, gestão e reposição de stocks
- 3. Equipamentos e utensílios
  - 3.1. Funcionalidade e adequabilidade
  - 3.2. Técnicas de utilização e manuseamento
  - 3.3. Limpeza e conservação
- 4. Mise-en-place para o serviço de restaurante/bar
  - 4.1. Diferentes tipos de mise-en-place (simples, à carta, ementa e menu)
  - 4.2. Preparação de mesas, balcão, mesas de apoio, carros de serviço e bandejas
  - 4.3. Preparação de semi-produtos e decorações de bebidas
- 5. Secções abastecedoras e de apoio ao serviço de restaurante/bar
  - 5.1. Cozinha e pastelaria
  - 5.2. Cave de dia, cafetaria e ofícios
  - 5.3. Copa
  - 5.4. Lavandaria
- 6. Interface entre serviços
- 7. Normas de higiene e segurança

8264	<b>Serviço de restaurante/bar – normas técnicas e protocolo</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Classificar as bebidas.</li> <li>2. Identificar as técnicas de serviço de acordo com os diferentes tipos de serviço de restaurante/bar.</li> <li>3. Executar as técnicas de serviço de restaurante/bar.</li> <li>4. Aplicar as normas técnicas e protocolares de atendimento no serviço de restaurante/bar.</li> <li>5. Cumprir normas de higiene e segurança.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Classificação de bebidas
  - 1.1. Pelo processo de fabrico (bebidas alcoólicas e não alcoólicas)
  - 1.2. Por função
  - 1.3. Características gerais (graduação alcoólica)
- 2. Técnicas de execução do serviço de bar
  - 2.1. Serviço direto
  - 2.2. Serviço indireto
  - 2.3. Serviço misto
- 3. Técnicas de execução do serviço de restaurante
  - 3.1. Serviço à americana
  - 3.2. Serviço à inglesa (direto e indireto)
  - 3.3. Serviço à francesa
  - 3.4. Serviço à russa
- 4. Normas técnicas e protocolares do serviço de restaurante/bar

- 4.1. Acolhimento, atendimento e informação
- 4.2. Anotação de pedidos
- 4.3. Ofícios
- 4.4. Colocação de couvert
- 4.5. Preparação, capitação e decoração de alimentos e bebidas
- 4.6. Regras de empratamento
- 4.7. Regras do serviço de alimentos e bebidas
- 4.8. Contabilização e faturação
- 5. Desembaraçamento e reposição simultânea de mesas
- 6. Normas de higiene e segurança

8265	<b>Serviço de restaurante – preparação e execução</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar e comunicar os pedidos dos clientes.</li> <li>2. Aplicar as diferentes técnicas de preparação e execução do serviço de restaurante.</li> <li>3. Aplicar as normas de atendimento de clientes.</li> <li>4. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Registo de pedidos
  - 1.1. Anotação
  - 1.2. Regras de comunicação dos pedidos
  - 1.3. Comprovantes
- 2. Técnicas de preparação e execução do serviço de restaurante
  - 2.1. Cafeteria
  - 2.2. Entradas
  - 2.3. Sopas
  - 2.4. Peixes/mariscos
  - 2.5. Carnes
  - 2.6. Sobremesas
  - 2.7. Vinhos e outras bebidas
- 3. Normas de atendimento de clientes
- 4. Normas de higiene e segurança

3368	<b>Preparação e serviço de bebidas simples</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar bebidas simples.</li> <li>2. Apresentar e servir bebidas simples.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ul>	

## Conteúdos

1. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 1.1. Tipologia das bebidas (fermentadas, destiladas e estimulantes)
  - 1.2. Funções ou utilizações (aperitivas, digestivas, refrescantes ou dessecantes, alimentares, de sobremesa, outras)
  - 1.3. Finalidades e formas de utilização do equipamento e máquinas
  - 1.4. Utensílios e recipientes a utilizar para cada bebida
  - 1.5. Elementos de decoração e de complemento de bebidas
2. Técnicas de serviço de bebidas simples
  - 2.1. Capitação e preparação
  - 2.2. Apresentação da bebida ao cliente
  - 2.3. Desembarçamento das mesas e do local das preparações
  - 2.4. Limpeza e arrumação de utensílios
3. Normas de higiene e segurança

8266	Preparação e serviço de bebidas compostas	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar bebidas compostas.</li> <li>2. Confeccionar bebidas compostas.</li> <li>3. Apresentar e servir bebidas compostas.</li> <li>4. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Bebidas compostas
  - 1.1. Não alcoólicas e alcoólicas
  - 1.2. Ingredientes
  - 1.3. Graduação alcoólica das diversas bebidas
  - 1.4. Classificações das composições de bar
2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 2.1. Funções ou utilizações das bebidas (aperitivas, digestivas, refrescantes ou dessecantes, alimentares, de sobremesa, outras)
  - 2.2. Finalidades e formas de utilização do equipamento, máquinas e utensílios
3. Técnicas de preparação de bebidas compostas
  - 3.1. Leitura, interpretação e aplicação de receitas
  - 3.2. Técnicas de mistura
  - 3.3. Temperaturas aconselháveis para o serviço de cada bebida
4. Técnicas de serviço de bebidas compostas
  - 4.1. Capitações
  - 4.2. Apresentação das bebidas ao cliente

- 4.3. Desembaraçamento de mesas e do local das preparações
- 4.4. Limpeza e arrumação de utensílios e de equipamentos
- 5. Normas de higiene e segurança

<b>8267</b>	<b>Aperitivos sólidos e produtos de cafetaria</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafetaria.</li> <li>2. Apresentar e servir aperitivos sólidos e produtos de cafetaria.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Aperitivos sólidos
  - 1.1. Torrados
  - 1.2. Salgados
  - 1.3. Em conserva
  - 1.4. Confeccionados
  - 1.5. Fumados
  - 1.6. Canapés
  - 1.7. Outros
2. Sanduíches
  - 2.1. Quentes e frias
  - 2.2. Simples e compostas
3. Bebidas de cafetaria
4. Doces e compotas
5. Bolos
6. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 6.1. Carnes, peixes, mariscos, ovos, outros
  - 6.2. Recheios
  - 6.3. Molhos
  - 6.4. Guarnições
  - 6.5. Equipamentos e utensílios (carro de serviço/guéridon, máquinas e moinhos de café, torradeiras, talheres, bonbonnières, taças, outros)
7. Técnicas de preparação e serviço de produtos de cafetaria
  - 7.1. Preparação e execução do serviço de cafetaria (lanches e outros)
  - 7.2. Desembaraçamento do balcão e/ou mesa e do local das preparações
  - 7.3. Limpeza e arrumação de utensílios
  - 7.4. Armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios
8. Normas de higiene e segurança

<b>8268</b>	<b>Refeições ligeiras</b>	<b>25 horas</b>
-------------	---------------------------	-----------------

<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar refeições ligeiras.</li> <li>2. Servir refeições ligeiras.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>
------------------	--

## Conteúdos

1. Tipos de confeções usualmente servidas como refeições ligeiras
  - 1.1. Saladas
  - 1.2. Sopas
  - 1.3. *Fast food*
  - 1.4. Outras
2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 2.1. Carnes, peixes, mariscos, ovos, outros
  - 2.2. Recheios
  - 2.3. Molhos para saladas, cocktail de marisco, doces, outros
  - 2.4. Guarnições
  - 2.5. Equipamentos e utensílios
3. Processos de confeção dos produtos alimentares
  - 3.1. Canapés
  - 3.2. Hambúrgueres
  - 3.3. Baguetes
  - 3.4. Bifanas no pão
  - 3.5. Omeletas
  - 3.6. Saladas (frias, quentes, simples e compostas)
  - 3.7. Outros
4. Técnicas de serviço de alimentos e bebidas de cafetaria ao balcão e à mesa
  - 4.1. Preparação e execução do serviço de cafetaria (lanches e outros)
  - 4.2. Desembaçamento do balcão/mesa e do local das preparações
5. Normas de higiene e segurança

8269	<b>Confeções elementares de sala</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar confeções elementares em sala à vista do cliente.</li> <li>2. Realizar e servir confeções elementares em sala à vista do cliente.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Tipos e técnicas de confeção elementares em sala
  - 1.1. Entradas

- 1.2. Peixes
- 1.3. Mariscos
- 1.4. Carnes
- 1.5. Sobremesas (frutas e doces)
- 2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 2.1. Ingredientes, características e utilização
  - 2.2. Condimentos, características e utilização
  - 2.3. Guarnições
  - 2.4. Molhos
  - 2.5. Tipos de equipamentos e utensílios - réchauds e guéridons, recipientes e outros
- 3. Normas de higiene e segurança

<b>8270</b>	<b>Técnicas elementares de arte cisória</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as características anatómicas de peixes e carnes.</li> <li>2. Descascar e cortar frutas à vista do cliente.</li> <li>3. Trinchar carnes à vista do cliente.</li> <li>4. Despinhar, dividir e servir peixes à vista do cliente.</li> <li>5. Cumprir as regras de higiene e segurança.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 1.1. Produtos alimentares
  - 1.2. Carros diversos (quentes, guéridon, outros)
  - 1.3. Utensílios diversos (facas e garfos trinchantes)
- 2. Tipos e técnicas elementares de arte cisória
  - 2.1. Preparação de peixes
  - 2.2. Preparação de carnes
  - 2.3. Preparação de frutas
- 3. Captações
- 4. Normas de higiene e segurança

<b>3353</b>	<b>Serviço de pequenos-almoços</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar pequenos-almoços.</li> <li>2. Executar o serviço de pequenos-almoços, à carta, <i>buffet</i> e <i>room-service</i>.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ul>	

## Conteúdos

1. Tipos de serviço de pequenos-almoços
  - 1.1. À carta
  - 1.2. *Buffet*
  - 1.3. *Room-service*
2. Tipos de pequenos-almoços
  - 2.1. À continental
  - 2.2. À inglesa
  - 2.3. Outras tendências
3. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 3.1. Produtos alimentares correspondentes a refeições ligeiras pré-confecionadas
  - 3.2. Produtos alimentares correspondentes a uma refeição completa
  - 3.3. Bebidas utilizadas
  - 3.4. Equipamentos e utensílios
4. Interface entre serviços
5. Técnicas de serviço – pequenos-almoços
  - 5.1. *Mise-en-place* das salas, mesas, mobiliário e equipamento para os diferentes tipos de serviço
  - 5.2. Preparação dos alimentos e bebidas
  - 5.3. Receção, registo e transmissão dos pedidos para o *room-service*
  - 5.4. Recolha e transporte de alimentos e bebidas para o *room-service*
  - 5.5. Apresentação e serviço das diversas iguarias à carta, *buffet* ou *room-service*
  - 5.6. Desembaraçamento de mesas e salas
  - 5.7. Limpeza e arrumação de utensílios
6. Normas de higiene e segurança

<b>8271</b>	<b>Serviço de restaurante/bar – serviços especiais</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os diferentes serviços especiais.</li> <li>2. Executar os diferentes serviços especiais.</li> <li>3. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Tipos de serviços especiais
  - 1.1. Banquetes
  - 1.2. Buffets
  - 1.3. Coffee-breaks
  - 1.4. Wine and cheese party
  - 1.5. Pôr-do-sol
  - 1.6. Brunch
  - 1.7. Cocktail party
  - 1.8. Porto de honra

- 1.9. Outros
2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 2.1. Tipos de iguarias e bebidas a servir
  - 2.2. Mobiliário, equipamentos e utensílios
3. Mise-en-place de serviços especiais
  - 3.1. Organização dos espaços interiores e/ou exteriores
  - 3.2. Atoalhados, louças, copos, talheres e outros, em função do tipo de serviço especial
  - 3.3. Preparação e organização de postos fixos e de apoio para serviços de alimentos e bebidas
  - 3.4. Preparação, organização e decoração das mesas
  - 3.5. Preparação dos alimentos e bebidas
  - 3.6. Distribuição e disposição de alimentos e bebidas
  - 3.7. Distribuição de alimentos e bebidas em bandeja
4. Técnicas de serviços especiais
  - 4.1. Diferentes métodos de serviço de mesa
  - 4.2. Corte e apresentação de peixes, mariscos, carnes, frutas, doces e queijos (arte cisória)
  - 4.3. Empratamento das diversas iguarias servidas
  - 4.4. Serviço de vinhos e outras bebidas
  - 4.5. Reposição de utensílios, alimentos e bebidas
  - 4.6. Desembaraçamento das mesas
  - 4.7. Serviço de bandeja de alimentos e bebidas
  - 4.8. Organização e transporte de sólidos e líquidos em bandeja
  - 4.9. Serviço de bebidas diversas em posto fixo
  - 4.10. Serviço de recolha de utilizados
  - 4.11. Organização e articulação da equipa
5. Normas protocolares de serviços especiais
  - 5.1. Mesas de honra
  - 5.2. Precedências
  - 5.3. Prioridades
6. Normas de higiene e segurança

<b>8219</b>	<b>Língua francesa - informação turística da região</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em francês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em francês, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua francesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de fase, estrutura frásica

- 1.3. Adequação discursiva
- 2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
- 3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas francesas

8220	<b>Língua italiana - informação turística da região</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em italiano, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em italiano, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Funcionamento da língua italiana
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
- 2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
- 3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região

- 3.3. Oferta turística da região
- 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
- 3.5. Expressões idiomáticas italianas

<b>8221</b>	<b>Língua alemã - informação turística da região</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em alemão, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em alemão, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua alemã
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas alemãs

<b>8222</b>	<b>Língua espanhola - informação turística da região</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em espanhol, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em espanhol, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua espanhola
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de fase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas espanholas

8223

**Língua holandesa - informação turística da região**

25 horas

### Objetivos

1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em holandês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.
2. Interagir e comunicar em holandês, a nível do utilizador elementar.
3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua holandesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de fase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir

- 2.4. Descrever
- 2.5. Perguntar e exprimir preferências
- 2.6. Aconselhar
- 2.7. Apresentar
- 2.8. Pedir autorização
- 3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas holandesas

<b>8224</b>	<b>Língua finlandesa - informação turística da região</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em finlandês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em finlandês, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua finlandesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas finlandesas

8225

## Língua norueguesa - informação turística da região

25 horas

### Objetivos

1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em norueguês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.
2. Interagir e comunicar em norueguês, a nível do utilizador elementar.
3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.

### Conteúdos

1. Funcionamento da língua norueguesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas norueguesas

8226

## Língua sueca - informação turística da região

25 horas

### Objetivos

1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em sueco, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.
2. Interagir e comunicar em sueco, a nível do utilizador elementar.
3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.

### Conteúdos

1. Funcionamento da língua sueca

- 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
- 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
- 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas suecas

8227	<b>Língua chinesa - informação turística da região</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em mandarim, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em mandarim, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua chinesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização

3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas suecas

<b>8726</b>	<b>Língua russa - informação turística da região</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em russo, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas do quotidiano.</li> <li>2. Interagir e comunicar em russo, a nível do utilizador elementar.</li> <li>3. Caracterizar a oferta turística e gastronómica da região, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua russa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Património geográfico e cultural
  - 3.2. Atrações turísticas da região
  - 3.3. Oferta turística da região
  - 3.4. Gastronomia e hábitos alimentares
  - 3.5. Expressões idiomáticas russas

<b>8272</b>	<b>Língua francesa - serviço de restaurante/bar</b>	<b>25 horas</b>
-------------	---	-----------------

### Objetivos

1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em francês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.
2. Interagir e comunicar em francês, a nível do utilizador elementar.

## Conteúdos

### 1. Funcionamento da língua francesa

- 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
- 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
- 1.3. Adequação discursiva
- 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.

### 2. Funções da linguagem

- 2.1. Comparar e contrastar
- 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
- 2.3. Sugerir
- 2.4. Descrever
- 2.5. Perguntar e exprimir preferências
- 2.6. Aconselhar
- 2.7. Apresentar
- 2.8. Pedir autorização

### 3. Descrição e identificação

- 3.1. Serviço de restaurante/bar

8273

**Língua italiana - serviço de restaurante/bar**

25 horas

### Objetivos

1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em italiano, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.
2. Interagir e comunicar em italiano, a nível do utilizador elementar.

## Conteúdos

### 1. Funcionamento da língua italiana

- 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
- 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
- 1.3. Adequação discursiva
- 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.

- 2. Funções da linguagem**
  - 2.1.** Comparar e contrastar
  - 2.2.** Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3.** Sugerir
  - 2.4.** Descrever
  - 2.5.** Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6.** Aconselhar
  - 2.7.** Apresentar
  - 2.8.** Pedir autorização
- 3. Descrição e identificação**
  - 3.1.** Serviço de restaurante/bar

<b>8274</b>	<b>Língua alemã - serviço de restaurante/bar</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em alemão, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.</li> <li><b>2.</b> Interagir e comunicar em alemão, a nível do utilizador elementar.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Funcionamento da língua alemã**
  - 1.1.** Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2.** Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3.** Adequação discursiva
  - 1.4.** Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.
- 2. Funções da linguagem**
  - 2.1.** Comparar e contrastar
  - 2.2.** Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3.** Sugerir
  - 2.4.** Descrever
  - 2.5.** Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6.** Aconselhar
  - 2.7.** Apresentar
  - 2.8.** Pedir autorização
- 3. Descrição e identificação**
  - 3.1.** Serviço de restaurante/bar

<b>8275</b>	<b>Língua espanhola - serviço de restaurante/bar</b>	<b>25 horas</b>
-------------	--	-----------------

### Objetivos

1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em espanhol, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.
2. Interagir e comunicar em espanhol, a nível do utilizador elementar.

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua espanhola
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de fase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8276

**Língua holandesa - serviço de restaurante/bar**

25 horas

### Objetivos

1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em holandês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.
2. Interagir e comunicar em holandês, a nível do utilizador elementar.

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua holandesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de fase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.

2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8277	<b>Língua finlandesa - serviço de restaurante/bar</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em finlandês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.</li> <li>2. Interagir e comunicar em finlandês, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua finlandesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8278	<b>Língua norueguesa - serviço de restaurante/bar</b>	25 horas
------	---	----------

<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em norueguês, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar</li> <li>2. Interagir e comunicar em norueguês, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>
------------------	---

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua norueguesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de fase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8279	<b>Língua sueca - serviço de restaurante/bar</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em sueco, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.</li> <li>2. Interagir e comunicar em sueco, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua sueca
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de fase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.

2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8280	<b>Língua chinesa - serviço de restaurante/bar</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em mandarim, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.</li> <li>2. Interagir e comunicar em mandarim, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua chinesa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações.
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8728	<b>Língua russa - serviço de restaurante/bar</b>	25 horas
------	--	----------

<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em russo, a nível do utilizador elementar, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de restaurante/bar.</li> <li>2. Interagir e comunicar em russo, a nível do utilizador elementar.</li> </ol>
------------------	--

## Conteúdos

1. Funcionamento da língua russa
  - 1.1. Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - 1.2. Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - 1.3. Adequação discursiva
  - 1.4. Vocabulário técnico do serviço de restaurante/bar: atendimento ao cliente, consulta de documentação técnica, planeamento e organização do trabalho de restaurante/bar, execução dos diferentes serviços de restaurante/bar, equipamentos e utensílios, prestação dos primeiros socorros e aplicação de técnicas básicas de emergência, despedida e resolução de reclamações
2. Funções da linguagem
  - 2.1. Comparar e contrastar
  - 2.2. Ouvir e exprimir opiniões
  - 2.3. Sugerir
  - 2.4. Descrever
  - 2.5. Perguntar e exprimir preferências
  - 2.6. Aconselhar
  - 2.7. Apresentar
  - 2.8. Pedir autorização
3. Descrição e identificação
  - 3.1. Serviço de restaurante/bar

8281	<b>Preparação e serviço de bebidas compostas – short, medium, long e fancy drinks</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar bebidas compostas do tipo <i>short, medium, long e fancy drinks</i> que podem ser servidas num bar.</li> <li>2. Confeccionar bebidas compostas do tipo <i>short, medium, long e fancy drinks</i> que podem ser servidas num bar.</li> <li>3. Apresentar e servir bebidas compostas do tipo <i>short, medium, long e fancy drinks</i> que podem ser servidas num bar.</li> <li>4. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Bebidas compostas do tipo *short, medium, long e fancy drinks*
  - 1.1. Não alcoólicas e alcoólicas
  - 1.2. Ingredientes
  - 1.3. Graduação alcoólica das diversas bebidas

- 1.4. Classificação das composições de bar
2. Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - 2.1. Finalidades e formas de utilização do equipamento, máquinas e utensílios
  - 2.2. Funções ou utilizações (aperitivas, digestivas, refrescantes ou dessecantes, alimentares, de sobremesa, outras)
3. Técnicas de preparação de bebidas compostas do tipo *short, medium, long e fancy drinks*
  - 3.1. Leitura, interpretação e aplicação de receitas
  - 3.2. Técnicas de mistura
  - 3.3. Temperaturas aconselháveis para o serviço de cada bebida
4. Técnicas de preparação de semi-produtos utilizados na decoração de bebidas compostas do tipo *short, medium, long e fancy drinks*
  - 4.1. Tipos de semi-produto (xaropes, base de limão, base de laranja, outros)
  - 4.2. Princípios gerais da estética de cores, formas, materiais
  - 4.3. As bordaduras, com açúcar ou sal
  - 4.4. Enfeites (comestíveis e não comestíveis)
  - 4.5. Outras decorações tradicionais e temáticas
  - 4.6. Processos de execução
5. Técnicas de serviço de bebidas compostas do tipo *short, medium, long e fancy drinks*
  - 5.1. Capitações
  - 5.2. Apresentação das bebidas ao cliente, ao balcão e/ou em mesas pré-preparadas
  - 5.3. Desembarçamento de mesas e do local das preparações
  - 5.4. Limpeza e arrumação de utensílios
6. Normas de higiene e segurança

<b>8282</b>	<b>Flair Bartender – animação, exibição e espetáculo</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as características e rotinas do serviço de bar com animação, exibição e espetáculo (movimentos de <i>flair</i>).</li> <li>2. Identificar os equipamentos e utensílios utilizados no serviço de bar com animação, exibição e espetáculo.</li> <li>3. Preparar, decorar e servir bebidas com animação, exibição e espetáculo.</li> <li>4. Aplicar os truques utilizados no serviço de bar com animação, exibição e espetáculo.</li> <li>5. Cumprir as normas de higiene e segurança.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. *Flair Bartender*
  - 1.1. *Working flair vs exhibition flair*
  - 1.2. Utensílios básicos, equipamento e material
  - 1.3. *Mise-en-place*
  - 1.4. *Shaker tin*
  - 1.5. *Flair bottle*
  - 1.6. Copos
  - 1.7. Decoração

- 1.8. *Pré-mixes*
- 1.9. Protocolo do serviço
- 2. *Pouring*
  - 2.1. *Free pouring*
  - 2.2. Conversão de medidas
  - 2.3. *Pour* e corte
  - 2.4. *Free pouring* com ambas as mãos
  - 2.5. *Free pouring* invertido e corte
  - 2.6. *Jump pouring*
- 3. Truques e formas de servir
  - 3.1. Truques com copos
  - 3.2. Truque dry Martini
  - 3.3. Truque do fósforo
  - 3.4. Movimentos e improvisação
- 4. Normas de Higiene e segurança

<b>1122</b>	<b>Noções e normas da qualidade</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar o conceito e os princípios da qualidade</li> <li>2. Reconhecer a importância de produzir com qualidade.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. O que é a qualidade
2. Controlo da qualidade
3. Qualidade total: Normas ISO 9000; passos da certificação de uma empresa
4. Qualidade ambiental:
  - 4.1. As empresas e a conservação do ambiente
  - 4.2. Prevenção da poluição
  - 4.3. Redução de desperdícios e rentabilização de recursos
5. Normas ISO 14000
6. Verificação e controlo do trabalho produzido

<b>3297</b>	<b>Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar os princípios de análise de riscos e controlo dos pontos críticos no processo produtivo dos alimentos, de forma a garantir a segurança alimentar.</li> <li>2. Realizar a manutenção dos processos associados ao sistema HACCP.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Segurança alimentar (HACCP)
  - 1.1. Enquadramento
  - 1.2. Princípios e conceitos
  - 1.3. Terminologia
  - 1.4. Regulamentação em vigor
2. Aplicação do sistema HACCP
  - 2.1. Etapas e procedimentos
  - 2.2. Manutenção de processos

<b>9941</b>	<b>Presunto e paleta – raças e qualificações portuguesas, espanholas e do mundo</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as raças portuguesas de porcos autóctones e respetivas características e ciclos produtivos</li> <li>2. Caracterizar e reconhecer a importância do montado/Montanheira do ponto de vista ecológico sustentável.</li> <li>3. Interpretar os cadernos de especificações do presunto e de paleta das qualificações portuguesas, espanholas e do mundo.</li> <li>4. Cumprir as normas de higiene e segurança alimentar e de segurança e saúde no trabalho.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. O porco
  - 1.1. Raças portuguesas
    - 1.1.1. Bísaro, Alentejano, Malhado de Alcobça
    - 1.1.2. Origem, características morfológicas, ciclo produtivo, manejo e alimentação
    - 1.1.3. Cruzamento com outras raças
  - 1.2. Raças espanholas
  - 1.3. Raças do mundo
2. O Montado
  - 2.1. Definição e distribuição na Península Ibérica e no mundo
  - 2.2. Origem, evolução ao longo dos tempos, problemas e perspetivas de futuro
  - 2.3. Binómio Montado/Porco alentejano
3. A montanheira
  - 3.1. Caracterização e relevância económica e ambiental
  - 3.2. Características produtivas do porco Alentejano de montanheira
4. Qualificações
  - 4.1. Qualificação dos nomes dos presuntos e das paletas
  - 4.2. Cadernos de especificações
    - 4.2.1. Presunto e Paleta de Barrancos DOP
    - 4.2.2. Presunto e Paleta do Alentejo DOP
    - 4.2.3. Presunto e Paleta de Santana da Serra IGP

- 4.2.4. Presunto e Paleta de Barroso IGP
- 4.2.5. Presunto e Paleta de Bísaro de Vinhais DOP
- 4.2.6. Presunto de Melgaço IGP
- 4.3. Rotulagem e sua regulamentação
- 4.4. Certificação de Presuntos em Portugal, Espanha e no mundo
- 4.5. Normativos de qualidade
- 5. Higiene e segurança
  - 5.1. Normas de higiene e segurança alimentar
  - 5.2. Normas de higiene e segurança profissional

<b>9942</b>	<b>Presunto e paleta – corte, prova, empratamento e conservação</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar as técnicas do corte, da prova, seleção e empratamento do presunto e de paleta.</li> <li>2. Aplicar as regras de rotulagem e certificação do presunto e de paleta e identificar os requisitos de compra.</li> <li>3. Aplicar as técnicas de conservação e manutenção do presunto e de paleta.</li> <li>4. Talhar a gordura da parte exterior do presunto.</li> <li>5. Cumprir as normas de higiene e segurança alimentar e de segurança e saúde no trabalho.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. O corte
  - 1.1. Anatomia óssea e muscular do presunto de paleta
  - 1.2. Bem-estar animal para a qualidade da matéria-prima
  - 1.3. Fases do processo de elaboração do presunto e da paleta
  - 1.4. Partes constituintes do presunto e da paleta
  - 1.5. Utensílios de trabalho e as suas partes constituintes
  - 1.6. Técnicas de corte a aplicar nas distintas partes do presunto e da paleta
  - 1.7. Manutenção dos utensílios de trabalho
2. A prova
  - 2.1. Utensílios – técnicas e condições para realização da prova
  - 2.2. Características organoléticas do presunto e da paleta
  - 2.3. Alterações habituais do presunto e da paleta
  - 2.4. Análise sensorial - odores negativos do presunto e da paleta
3. Seleção e empratamento do presunto e da paleta
  - 3.1. Técnicas de empratamento das diferentes partes do presunto e da paleta
4. Conservação do presunto e da paleta
  - 4.1. Utensílios, métodos e técnicas
5. Talha
  - 5.1. Utensílios e técnicas para talhar nomes, logotipos e outros, na gordura da parte exterior do presunto
6. Rotulagem, certificação e compra

- 6.1. Regras de rotulagem
- 6.2. Regras de certificação
- 6.3. Requisitos de compra
- 7. . Higiene e segurança durante todo o processo
  - 7.1. Normas de higiene e segurança alimentar
  - 7.2. Normas de higiene e segurança profissional

<b>7852</b>	<b>Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar o conceito de empreendedorismo.</li> <li>2. Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.</li> <li>3. Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.</li> <li>4. Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.</li> <li>5. Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Empreendedorismo
  - 1.1. Conceito de empreendedorismo
  - 1.2. Vantagens de ser empreendedor
  - 1.3. Espírito empreendedor versus espírito empresarial
2. Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - 2.1. Diagnóstico da experiência de vida
  - 2.2. Diagnóstico de conhecimento das "realidades profissionais"
  - 2.3. Determinação do "perfil próprio" e autoconhecimento
  - 2.4. Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
3. Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - 3.1. Pessoais
    - 3.1.1. Autoconfiança e automotivação
    - 3.1.2. Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - 3.1.3. Persistência e resiliência
    - 3.1.4. Persuasão
    - 3.1.5. Concretização
  - 3.2. Técnicas
    - 3.2.1. Área de negócio e de orientação para o cliente
    - 3.2.2. Planeamento, organização e domínio das TIC
    - 3.2.3. Liderança e trabalho em equipa
4. Fatores que inibem o empreendedorismo
5. Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - 5.1. Necessidades de caráter pessoal

5.2. Necessidades de caráter técnico

6. Empreendedor - autoavaliação

6.1. Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853	<b>Ideias e oportunidades de negócio</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os desafios e problemas como oportunidades.</li> <li>2. Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.</li> <li>3. Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.</li> <li>4. Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.</li> <li>5. Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.</li> <li>6. Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.</li> <li>7. Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Criação e desenvolvimento de ideias/oportunidades de negócio
  - 1.1. Noção de negócio sustentável
  - 1.2. Identificação e satisfação das necessidades
    - 1.2.1. Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - 1.2.2. Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
2. Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - 2.1. Conceito básico de negócio
    - 2.1.1. Como resposta às necessidades da sociedade
  - 2.2. Das oportunidades às ideias de negócio
    - 2.2.1. Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - 2.2.2. Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)
    - 2.2.3. Descrição de uma ideia de negócio
  - 2.3. Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
3. Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
  - 3.1. Formas de recolha de informação
    - 3.1.1. Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
    - 3.1.2. Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
  - 3.2. Tipo de informação a recolher
    - 3.2.1. O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
    - 3.2.2. Os produtos ou serviços
    - 3.2.3. O local, as instalações e os equipamentos
    - 3.2.4. A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks

- 3.2.5.** Os meios de promoção e os clientes
- 3.2.6.** O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- 4.** Análise de experiências de criação de negócios
  - 4.1.** Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
    - 4.1.1.** Por setor de atividade/mercado
    - 4.1.2.** Por negócio
  - 4.2.** Modelos de negócio
    - 4.2.1.** Benchmarking
    - 4.2.2.** Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
    - 4.2.3.** Parceria de outsourcing
    - 4.2.4.** Franchising
    - 4.2.5.** Estruturação de raiz
    - 4.2.6.** Outras modalidades
- 5.** Definição do negócio e do target
  - 5.1.** Definição sumária do negócio
  - 5.2.** Descrição sumária das atividades
  - 5.3.** Target a atingir
- 6.** Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
  - 6.1.** Meios e recursos de apoio à criação de negócios
  - 6.2.** Serviços e apoios públicos – programas e medidas
  - 6.3.** Banca, apoios privados e capitais próprios
  - 6.4.** Parcerias
- 7.** Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
  - 7.1.** Análise do negócio a criar e sua validação prévia
  - 7.2.** Análise crítica do mercado
    - 7.2.1.** Estudos de mercado
    - 7.2.2.** Segmentação de mercado
  - 7.3.** Análise crítica do negócio e/ou produto
    - 7.3.1.** Vantagens e desvantagens
    - 7.3.2.** Mercado e concorrência
    - 7.3.3.** Potencial de desenvolvimento
    - 7.3.4.** Instalação de arranque
  - 7.4.** Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- 8.** Tipos de negócio
  - 8.1.** Natureza e constituição jurídica do negócio
    - 8.1.1.** Atividade liberal
    - 8.1.2.** Empresário em nome individual
    - 8.1.3.** Sociedade por quotas
- 9.** Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
  - 9.1.** Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
  - 9.2.** Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)

7854

## Plano de negócio – criação de micronegócios

25 horas

### Objetivos

1. Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
2. Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
3. Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
4. Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
5. Elaborar um plano de negócio.

### Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho
  - 1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - 1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados
2. Conceito de plano de ação e de negócio
  - 2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - 2.2. Análise de experiências de negócio
    - 2.2.1. Negócios de sucesso
    - 2.2.2. Insucesso nos negócios
  - 2.3. Análise SWOT do negócio
    - 2.3.1. Pontos fortes e fracos
    - 2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos
  - 2.4. Segmentação do mercado
    - 2.4.1. Abordagem e estudo do mercado
    - 2.4.2. Mercado concorrencial
    - 2.4.3. Estratégias de penetração no mercado
    - 2.4.4. Perspetivas futuras de mercado
3. Plano de ação
  - 3.1. Elaboração do plano individual de ação
    - 3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - 3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual
4. Estratégia empresarial
  - 4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - 4.2. Formulação estratégica
  - 4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - 4.4. Negócios de base tecnológica | Start-up
  - 4.5. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - 4.6. Estratégias de internacionalização
  - 4.7. Qualidade e inovação na empresa
5. Plano de negócio
  - 5.1. Principais características de um plano de negócio
    - 5.1.1. Objetivos
    - 5.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial

- 5.1.3. Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
- 5.1.4. Etapas e atividades
- 5.1.5. Recursos humanos
- 5.1.6. Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
- 5.2. Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
  - 5.2.1. Elaboração do plano de ação
  - 5.2.2. Elaboração do plano de marketing
  - 5.2.3. Desvios ao plano
- 5.3. Avaliação do potencial de rendimento do negócio
- 5.4. Elaboração do plano de aquisições e orçamento
- 5.5. Definição da necessidade de empréstimo financeiro
- 5.6. Acompanhamento do plano de negócio
- 6. Negociação com os financiadores

7855	<b>Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.</li> <li>2. Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.</li> <li>3. Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.</li> <li>4. Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.</li> <li>5. Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.</li> <li>6. Reconhecer a estratégia de I&amp;D de uma empresa.</li> <li>7. Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.</li> <li>8. Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.</li> <li>9. Elaborar um plano de negócio.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho
  - 1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - 1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados
2. Conceito de plano de ação e de negócio
  - 2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - 2.2. Análise de experiências de negócio
    - 2.2.1. Negócios de sucesso
    - 2.2.2. Insucesso nos negócios
  - 2.3. Análise SWOT do negócio
    - 2.3.1. Pontos fortes e fracos
    - 2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos
  - 2.4. Segmentação do mercado
    - 2.4.1. Abordagem e estudo do mercado

- 2.4.2. Mercado concorrencial
    - 2.4.3. Estratégias de penetração no mercado
    - 2.4.4. Perspetivas futuras de mercado
- 3. Plano de ação
  - 3.1. Elaboração do plano individual de ação
    - 3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - 3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- 4. Estratégia empresarial
  - 4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - 4.2. Formulação estratégica
  - 4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - 4.4. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - 4.5. Estratégias de internacionalização
  - 4.6. Qualidade e inovação na empresa
- 5. Estratégia comercial e planeamento de marketing
  - 5.1. Planeamento estratégico de marketing
  - 5.2. Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
  - 5.3. Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
  - 5.4. Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
  - 5.5. Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
  - 5.6. Elaboração do plano de marketing
    - 5.6.1. Projeto de promoção e publicidade
    - 5.6.2. Execução de materiais de promoção e divulgação
- 6. Estratégia de I&D
  - 6.1. Incubação de empresas
    - 6.1.1. Estrutura de incubação
    - 6.1.2. Tipologias de serviço
  - 6.2. Negócios de base tecnológica | Start-up
  - 6.3. Patentes internacionais
  - 6.4. Transferência de tecnologia
- 7. Financiamento
  - 7.1. Tipos de abordagem ao financiador
  - 7.2. Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
  - 7.3. Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- 8. Plano de negócio
  - 8.1. Principais características de um plano de negócio
    - 8.1.1. Objetivos
    - 8.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial
    - 8.1.3. Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - 8.1.4. Etapas e atividades
    - 8.1.5. Recursos humanos
    - 8.1.6. Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - 8.2. Desenvolvimento do conceito de negócio
  - 8.3. Proposta de valor
  - 8.4. Processo de tomada de decisão

- 8.5. Reformulação do produto/serviço
- 8.6. Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
  - 8.6.1. Desenvolvimento estratégico de comercialização
- 8.7. Estratégia de controlo de negócio
- 8.8. Planeamento financeiro
  - 8.8.1. Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - 8.8.2. Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - 8.8.3. Estimativa dos juros e amortizações
  - 8.8.4. Avaliação do potencial de rendimento do negócio
- 8.9. Acompanhamento da consecução do plano de negócio

8598	<b>Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.</li> <li>2. Identificar competências adquiridas ao longo da vida.</li> <li>3. Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.</li> <li>4. Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.</li> <li>5. Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.</li> <li>6. Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.</li> <li>7. Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.</li> <li>8. Identificar e selecionar anúncios de emprego.</li> <li>9. Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.</li> <li>10. Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
2. Atitude empreendedora/proactiva
3. Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - 3.1. Competências relacionais
  - 3.2. Competências criativas
  - 3.3. Competências de gestão do tempo
  - 3.4. Competências de gestão da informação
  - 3.5. Competências de tomada de decisão
  - 3.6. Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
4. Modalidades de trabalho
5. Mercado de trabalho visível e encoberto
6. Pesquisa de informação para procura de emprego
7. Medidas ativas de emprego e formação

8. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
9. Rede de contactos (sociais ou relacionais)
10. Curriculum vitae
11. Anúncios de emprego
12. Candidatura espontânea
13. Entrevista de emprego

8599	<b>Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar o conceito de assertividade.</li> <li>2. Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.</li> <li>3. Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.</li> <li>4. Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.</li> <li>5. Definir o conceito de inteligência emocional.</li> <li>6. Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.</li> <li>7. Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.</li> <li>8. Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.</li> <li>9. Identificar e selecionar anúncios de emprego.</li> <li>10. Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.</li> <li>11. Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Comunicação assertiva
2. Assertividade no relacionamento interpessoal
3. Assertividade no contexto socioprofissional
4. Técnicas de assertividade em contexto profissional
5. Origens e fontes de conflito na empresa
6. Impacto da comunicação no relacionamento humano
7. Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
8. Atitude tranquila numa situação de conflito
9. Inteligência emocional e gestão de comportamentos
10. Modalidades de trabalho
11. Mercado de trabalho visível e encoberto
12. Pesquisa de informação para procura de emprego
13. Medidas ativas de emprego e formação
14. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
15. Rede de contactos
16. Curriculum vitae
17. Anúncios de emprego
18. Candidatura espontânea

## 19. Entrevista de emprego

<b>8600</b>	<b>Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir o conceito de empreendedorismo.</li> <li>2. Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.</li> <li>3. Identificar o perfil do empreendedor.</li> <li>4. Reconhecer a ideia de negócio.</li> <li>5. Definir as fases de um projeto.</li> <li>6. Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.</li> <li>7. Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.</li> <li>8. Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.</li> <li>9. Identificar e selecionar anúncios de emprego.</li> <li>10. Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.</li> <li>11. Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
2. Perfil do empreendedor
3. Fatores que inibem o empreendedorismo
4. Ideia de negócio e projet
5. Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
6. Fases da definição do projeto
7. Modalidades de trabalho
8. Mercado de trabalho visível e encoberto
9. Pesquisa de informação para procura de emprego
10. Medidas ativas de emprego e formação
11. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
12. Rede de contactos
13. Curriculum vitae
14. Anúncios de emprego
15. Candidatura espontânea
16. Entrevista de emprego

<b>10526</b>	<b>Literacia digital - iniciação</b>	<b>25 horas</b>
--------------	--------------------------------------	-----------------

**Objetivos**

1. Operar com o computador.
2. Navegar na internet.
3. Gerir uma caixa de correio eletrónica.
4. Interagir através de plataformas.
5. Proteger a identidade, privacidade e os dados pessoais em ambientes digitais.

**Conteúdos**

1. Utilização do computador
  - 1.1. Barra de tarefas
  - 1.2. Noção de ícone
  - 1.3. Menu Iniciar
  - 1.4. Programas
  - 1.5. Pastas e ficheiros
2. Navegação digital
  - 2.1. Browser
  - 2.2. Pesquisa e filtro de informação
  - 2.3. Análise de informação filtrada
  - 2.4. Armazenagem e recuperação da informação
3. Plataformas digitais
  - 3.1. Gestão da identidade digital em diversas plataformas (ex: e-mail, passaporte qualifica, etc.)
  - 3.2. Interação através de plataformas digitais
  - 3.3. Partilha de informação e conteúdo
  - 3.4. Colaboração através de tecnologias digitais
4. Segurança e privacidade
  - 4.1. Proteção dos dados pessoais

10746

**Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas**

25 horas

**Objetivos**

1. Identificar o papel e funções do responsável na empresa/organização pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em situações de epidemias/pandemias no local de trabalho.
2. Reconhecer a importância das diretrizes internacionais, nacionais e regionais no quadro da prevenção e mitigação de epidemias/pandemias no local de trabalho e a necessidade do seu cumprimento legal.
3. Apoiar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na implementação do Plano de Contingência da organização/empresa, em articulação com as entidades e estruturas envolvidas e de acordo com o respetivo protocolo interno, assegurando a sua atualização e implementação.
4. Apoiar na gestão das medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores, clientes e/ou fornecedores, garantindo o seu cumprimento em todas as fases de implementação do Plano de Contingência, designadamente na reabertura das atividades económicas.

## Conteúdos

- 1. Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em cenários de exceção**
  - 1.1.** Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
  - 1.2.** Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
  - 1.3.** Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
  - 1.4.** Medidas de intervenção e prevenção para trabalhadores e clientes e/ou fornecedores – Plano de Contingência da empresa/organização (procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em articulação com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa, trabalhadores e respetivas estruturas representativas, quando aplicável)
  - 1.5.** Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
  - 1.6.** Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
  - 1.7.** Recolha de dados, reporte e melhoria contínua
- 2. Plano de Contingência**
  - 2.1.** Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
  - 2.2.** Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes
  - 2.3.** Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
  - 2.4.** Responsabilidade e aprovação do Plano
  - 2.5.** Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
  - 2.6.** Política, planeamento e organização
  - 2.7.** Procedimentos a adotar para casos suspeitos e confirmados de doença infecciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e desinfeção, descontaminação e armazenamento de resíduos, vigilância de saúde de pessoas que estiveram em estreito contacto com trabalhadores/as infetados/as)
  - 2.8.** Avaliação de riscos
  - 2.9.** Controlo de riscos – medidas de prevenção e proteção
    - 2.9.1.** Higiene, ventilação e limpeza do local de trabalho
    - 2.9.2.** Higiene das mãos e etiqueta respiratória no local de trabalho ou outra, em função da tipologia da doença e via(s) de transmissão
    - 2.9.3.** Viagens de caráter profissional, utilização de veículos da empresa, deslocações de/e para o trabalho
    - 2.9.4.** Realização de reuniões de trabalho, visitas e outros eventos
    - 2.9.5.** Detecção de temperatura corporal e auto monitorização dos sintomas
    - 2.9.6.** Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) – utilização, conservação, higienização e descarte
    - 2.9.7.** Distanciamento físico entre pessoas, reorganização dos locais e horários de trabalho
    - 2.9.8.** Formação e informação
    - 2.9.9.** Trabalho presencial e teletrabalho
  - 2.10.** Proteção dos trabalhadores mais vulneráveis e grupos de risco – adequação da vigilância
- 3. Revisão do Plano de Contingência, adaptação das medidas e verificação das ações de melhoria**
- 4. Manual de Reabertura das atividades económicas**
  - 4.1.** Diretrizes organizacionais – modelo informativo, fases de intervenção, formação e comunicação
  - 4.2.** Indicações operacionais – precauções básicas de prevenção e controlo de infeção, condições de proteção antes do regresso ao trabalho presencial e requisitos de segurança e saúde no local de trabalho
  - 4.3.** Gestão de riscos profissionais – fatores de risco psicossocial, riscos biomecânicos, riscos profissionais associados à utilização prolongada de EPI, riscos biológicos, químicos, físicos e ergonómicos
  - 4.4.** Condições de proteção e segurança para os consumidores/clientes
  - 4.5.** Qualidade e segurança na prestação do serviço e/ou entrega do produto – operação segura, disponibilização de EPI, material de limpeza de uso único, entre outros, descontaminação
  - 4.6.** Qualidade e segurança no manuseamento, dispensa e pagamento de produtos e serviços

4.7. Sensibilização e promoção da saúde – capacitação e combate à desinformação, saúde pública e SST

4.8. Transformação digital – novas formas de trabalho e de consumo

10759	Teletrabalho	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as.</li> <li>2. Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais.</li> <li>3. Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto.</li> <li>4. Adaptar o ambiente de trabalho remoto ao regime de trabalho à distância e implementar estratégias de comunicação, produtividade, motivação e de confiança em ambiente colaborativo.</li> <li>5. Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho.</li> <li>6. Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.</li> </ol>	

## Conteúdos

### 1. Teletrabalho

- 1.1. Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
- 1.2. Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação
- 1.3. Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
- 1.4. Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

### 2. Competências do/a teletrabalhador/a

- 2.1. Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, automotivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho
- 2.2. Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital

### 3. Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho

#### 3.1. Gestão da confiança

- 3.1.1. Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
- 3.1.2. Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
- 3.1.3. Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
- 3.1.4. Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais

#### 3.2. Gestão da distância

- 3.2.1. Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
- 3.2.2. Reorganização dos locais e horários de trabalho
- 3.2.3. Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
- 3.2.4. Motivação e feedback
- 3.2.5. Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
- 3.2.6. Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto

- 3.2.7.** Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
- 3.2.8.** Controlo e proteção de dados pessoais
- 3.2.9.** Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
- 3.2.10.** Assistência técnica remota
- 3.3.** Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)
- 3.4.** Formação e desenvolvimento de novas competências
- 3.5.** Transformação digital – novas formas de trabalho
- 4.** Desempenho profissional em regime de teletrabalho
  - 4.1.** Organização do trabalho
  - 4.2.** Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
  - 4.3.** Espaço de e para o teletrabalho
  - 4.4.** Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
  - 4.5.** Pausas programadas
  - 4.6.** Riscos profissionais e psicossociais
    - 4.6.1.** Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
    - 4.6.2.** Avaliação e controlo de riscos
    - 4.6.3.** Acidentes de trabalho
  - 4.7.** Gestão do isolamento