



BOLETIM OFICIAL

S U P L E M E N T O

S U M Á R I O

MINISTÉRIO DA JUVENTUDE, EMPREGO E DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS E MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DESPORTO:

Despacho Conjunto:

Que aprova a qualificação profissional HRT 001_2 relativa a Serviços de Andares e Lavandaria.

Despacho Conjunto:

Que aprova a qualificação profissional Serviços de Cozinha HRT 002_4 relativa a Hotelaria, Restauração e Turismo.

Despacho Conjunto:

Que aprova a qualificação profissional Serviços de Alimentos e Bebidas HRT 003_3 relativa a Hotelaria, Restauração e Turismo.

Despacho Conjunto:

Que aprova a qualificação profissional HRT 004_5 relativa a Guia de Turistas.

Despacho Conjunto:

Que aprova a qualificação profissional HRT 005_5 relativa a Criação e Venda de Produtos e Serviços Turísticos.

Despacho Conjunto:

Que aprova a qualificação profissional HRT 006_4 relativa a Recepção em Alojamentos.

MINISTÉRIO DA JUVENTUDE, EMPREGO E DESENVOLVIMENTO DOS RECURSOS HUMANOS E MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DESPORTO

DESPACHO CONJUNTO

O Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, regula do Regime Jurídico Geral do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). De acordo com o n.º 4 do artigo 9.º desse diploma “Os elementos que integram o Catálogo Nacional das Qualificações são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação, Formação Profissional e Emprego, uma vez ouvido CNEF”.

Por seu lado, o Governo, através do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, regulou “a natureza, a estrutura e os efeitos do Catálogo Nacional das Qualificações Profissionais (CNQP)”. O artigo 4.º desse diploma determina que “o CNQP é composto pelas qualificações profissionais, entenda-se perfis profissionais e programas formativos associados, reconhecíveis no mercado de emprego e identificados no sistema de produção e classificados de acordo com os critérios estabelecidos no presente diploma”.

Acrescenta o n.º 3 do artigo 23.º do referido diploma que “os elementos que integram o CNQP são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação e da Formação Profissional e Emprego, ouvido o Conselho Nacional do Emprego e Formação Profissional (CNEFP), sem prejuízo das competências atribuídas ao Conselho Nacional de Educação ao abrigo do disposto no artigo 84.º das Bases de Sistema Educativo”.

Assim, convindo aprovar a qualificação profissional HRT 001-2 relativa a Serviços de Andares e Lavandaria, nos termos n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, conjugado com o disposto no artigo 4.º e n.º 3 do artigo 23.º, todos do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, os Ministros da Juventude, Emprego e Desenvolvimento de Recursos Humanos e da Educação e Desporto, determinam o seguinte:

Artigo único

(Aprovação)

É aprovada a qualificação profissional HRT 001_2 relativa a Serviços de Andares e Lavandaria, anexo ao presente Despacho Conjunto.

Gabinetes das Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos e da Educação e Desporto, na Praia, aos 29 de Abril de 2011. – As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto*.

PERFIL PROFISSIONAL

HRT001_2

SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT001	Denominação	SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA
Nível	2	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Realizar a limpeza e arrumação de quartos, andares e áreas comuns, assim como realizar o serviço de lavandaria/rouparia do estabelecimento (lavar, engomar e arrumar a roupa do estabelecimento, dos funcionários e dos clientes) em diferentes tipos de alojamentos, aplicando as normas de segurança e higiene estabelecidas no sector profissional correspondente de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.		
Unidades de Competência da Qualificação	Denominação		Código
	UC1	Limpar, arrumar e preparar quartos e áreas comuns.	UC001_2
	UC2	Realizar as actividades de lavagem de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC002_2
	UC3	Realizar as actividades de engomagem, arrumação e arranjo de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC003_2

Ambiente Profissional	Âmbito profissional: Desenvolve a sua actividade profissional em todo o tipo de estabelecimentos hoteleiros (hotéis, pensões, pousadas, hotéis-apartamentos, aldeamentos turísticos) e outros tipos de alojamentos turísticos tais como apartamentos turísticos, campos de férias ou outros estabelecimentos de turismo em espaço rural. Também pode desenvolver a sua actividade em alojamentos não turísticos tais como centros de saúde/sanitários, residências de estudantes, residências de terceira idade. Realiza as suas funções sob a dependência de um superior hierárquico.
	Sectores produtivos: Exerce a sua actividade, fundamentalmente, no sector de hotelaria e, especialmente, no subsector de alojamento turístico, podendo também actuar no sector educativo, sanitário e de serviços sociais, donde existem determinados tipos de alojamentos não turísticos.
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP. 2010 5151.0 Encarregado de limpeza e de trabalhos domésticos em escritórios, hotéis e outros. 9112.0 Pessoal de limpeza em escritórios, hotéis e outros estabelecimentos. 9121.0 Lavadeiro e engomador de roupa. Sugestões Empregados de andares Empregados de lavandaria/engomadora

UC1	LIMPAR, ARRUMAR E PREPARAR QUARTOS E ÁREAS COMUNS
Nível: 2	Código: UC001_2

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Efectuar o abastecimento interno necessário para a limpeza, preparação e disposição de quartos, andares e áreas comuns de acordo com as necessidades do serviço.

CD 1.1. O plano de trabalho estabelecido é cumprido de acordo com as instruções recebidas.

CD 1.2. As requisições internas ou documentos similares, para o abastecimento interno, é preenchido seguindo instruções prévias.

CD 1.3. Os produtos são dispostos no carro tendo em conta:

- Características do carro;
- Características dos produtos;
- Factores de risco;
- Sequencia das tarefas;
- Critérios de racionalização que facilitam o abastecimento e distribuição.

CD 1.4. As anomalias observadas são informadas com prontidão ao responsável, notificando as baixas por mal estado.

CD 1.5. As normas vigentes em matéria de segurança e higiene implementadas no estabelecimento, são respeitadas e aplicadas, realizando acções preventivas, correctivas e de emergência.

CD 1.6. As zonas de trabalho de sua responsabilidade permanecem em condições de limpeza, organização e segurança.

CD 1.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios estabelecidos.

EC2: Realizar as operações prévias à limpeza, seguindo instruções e aplicando as normas de segurança e higiene.

CD 2.1. A planificação do trabalho diário é realizada atendendo a informação administrada pelos superiores sobre o estado das áreas de actuação e a ordem de trabalho.

CD 2.2. O estado do quarto e suas instalações é verificado antes de proceder à sua limpeza.

CD 2.3. As operações de ventilação prévias à limpeza são realizadas seguindo os procedimentos estabelecidos.

CD 2.4. A roupa que o cliente ou usuário colocou para a limpeza ou lavagem, é recolhida de acordo com o procedimento estabelecido e aplicando as normas de higiene correspondentes.

CD 2.5. Os objectos esquecidos pelo cliente são recolhidos e entregues ao pessoal ou departamento responsável para sua custódia e posterior devolução.

CD 2.6. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas, nas situações da sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, o responsável correspondente.

CD 2.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios pré - estabelecidos.

EC3: Realizar as operações de limpeza de quartos e outras dependências seguindo instruções e aplicando as normas de protecção ambiental, de segurança e higiene

CD 3.1. A limpeza, desinfecção e brilho de superfícies, é realizada utilizando os produtos adequados segundo a sua natureza, características e acabamento dos mesmos, aplicando a proporção adequada a cada caso e tendo em conta as possibilidades de toxicidade e de contaminação do meio ambiente.

CD 3.2. O desenvolvimento das tarefas é realizado utilizando uniforme de trabalho adequado e equipamentos de protecção requeridas para cada caso, tendo em conta as características dos produtos.

CD 3.3. A maquinaria é utilizada cumprindo as instruções de uso, aplicando critérios de racionalidade, normas de segurança do meio ambiente e respeitando o descanso dos clientes, pacientes ou usuários em geral.

CD 3.4. A mudança da roupa de cama e de banho é realizada seguindo os critérios e as normas de higiene estabelecidos, e cuidando da sua apresentação e sentido estético.

CD 3.5. A reposição dos produtos de acolhimento ou *amenities* e documentos nos quartos é realizada segundo as normas estabelecidas.

CD 3.6. A apresentação dos quartos após a limpeza e arrumação é realizada respeitando as normas estabelecidas, cuidando dos níveis de temperatura, de iluminação e dos detalhes de decoração com sentido estético e poupança energética e a qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob a supervisão de um superior hierárquico.

CD 3.7. As solicitações ou as reclamações dos clientes ou usuários são atendidas com prontidão, diligência e amabilidade.

CD 3.8. A presença de pessoas estranhas é informada segundo os procedimentos estabelecidos.

CD 3.9. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 3.10. A preparação de quartos para bloqueio por motivos de obra e pintura é realizada seguindo instruções.

EC4: Limpar e manter elementos decorativos, aplicando as técnicas e critérios estéticos adequados sob supervisão, fazendo pequenas decorações.

CD 4.1. A limpeza e manutenção de elementos de decoração, tais com quadros, porcelanas, bronzes, e outros, são realizadas atendendo às suas características e normas estabelecidas, utilizando os produtos apropriados para cada caso.

CD 4.2. A rega, arranjo e limpeza de plantas de interior, assim como a manutenção de flores, motivos decorativos ou centros de mesa são realizadas com assiduidade e cuidados requeridos para cada caso e aplicando critérios estéticos.

CD 4.3. Os arranjos florais ou frutíferos são mantidos em perfeito estado, retirando os elementos que não se encontrem em condições óptimas de apresentação.

CD 4.4. Os arranjos florais ou frutíferos simples são realizados tendo em conta o calor, as proporções e o suporte, aplicando critérios estéticos e tendo em conta as estações e as festividades.

CD 4.5. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 4.6. Os produtos químicos são manipulados com critérios de segurança, caducidade, e protecção do meio ambiente, conforme indicado na sua etiqueta.

CD 4.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios pré-estabelecidos.

EC5: Realizar as operações posteriores à limpeza, comprovando a qualidade dos resultados de acordo com standards estabelecidos.

CD 5.1. As operações de fim de serviço são realizadas segundo as normas operativas do departamento, revisando e repassando o equipamento de trabalho nos lugares onde actuou, deixando a área desocupada e depositando no ofício o material de limpeza.

CD 5.2. A comprovação de que as avarias ou imperfeições foram resolvidas é realizada, informando ao seu superior sobre o estado dos mesmos.

CD 5.3. As roupas de cama e de banho usadas são separadas, contadas, anotadas e embaladas para o seu envio à lavanderia, segundo as normas estabelecidas.

CD 5.4. O carrinho de camareira é recolhido e limpo, guardando os artigos complementares e as ofertas ou *amenities* que sobraram segundo as normas estabelecidas.

CD 5.5. As chaves e o relatório de controlo, devidamente preenchido, são entregues ao superior correspondente no final da jornada de trabalho, informando-o das incidências surgidas.

CD 5.6. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em todos os casos, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 5.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob a supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios estabelecidos.

EC6: Organizar o ofício, sob supervisão, e realizar inventários de existências e registos de perdas na área de andares, seguindo instruções ou procedimentos estabelecidos pela empresa.

CD 6.1. O ofício é mantido organizado e limpo, e o nível de *stock* de móveis, roupas e materiais é controlado de acordo com os procedimentos estabelecidos.

CD 6.2. Os inventários de existências e os registos de perdas são realizados e actualizados com precisão e clareza, nas datas, horários e tempos especificados, de acordo com as instruções ou procedimentos estabelecidos.

CD 6.3. Os documentos necessários são preenchidos de modo que o superior hierárquico possa verificar os resultados dos controles de inventário.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos de limpeza e tratamento de superfícies. Produtos de limpeza e de tratamento de superfícies. *Stock* de roupas de cama, banho e outros. Produtos e *amenities* para clientes. Maquinaria e equipamentos, tais como, carros, aspiradores, enceradoras, básculas, entre outros. Ofício com prateleiras, mobiliário de quartos, outros equipamentos como camas extras, berços, tábuas de cama, escadas de mão ou caixa de primeiros socorros.

Produtos e resultados:

Quartos, casas de banho e áreas comuns adequadamente limpas, arrumadas e acondicionadas, malas arrumadas, Abastecimento interno e carro preparado e pronto para utilizar. Ofício organizado, abastecido com os produtos de limpeza, roupas e materiais. Inventários de existências e registos de perdas próprias da área de andares realizados sob supervisão. Impressos e relatórios preenchidos, elementos decorativos limpos. Plantas e flores conservadas ou cuidadas e ornamentação floral simples.

Informação utilizada ou gerada:

Informação ou manuais sobre o uso e conservação de equipamentos, mobiliário, utensílios e materiais, manuais de técnicas de limpeza, normas de uso e aplicação de produtos de limpeza, material documental, como ordens de serviço, folhas de perdas de material, controlo de consumos, relatórios de avarias, entre outros, informação interna referente a processos, procedimentos, métodos e planos de qualidade da empresa. Impressos e documentação específicos, ordens de trabalho, normas higiénico-sanitárias e de segurança referentes a locais, instalações e utensílios.

UC2	REALIZAR AS ACTIVIDADES DE LAVAGEM DE ROUPAS PRÓPRIAS DO ESTABELECIMENTO E DOS HÓSPEDES
Nível: 2	Código: UC002_2

Elementos de competência e critérios de desempenho**EC1: Efectuar o abastecimento interno necessário para a execução das operações básicas de lavagem de roupa, em função das necessidades do serviço.**

CD 1.1. O abastecimento interno de produtos e utensílios para a lavagem de roupa é realizado seguindo o plano de trabalho estabelecido ou as instruções recebidas.

CD 1.2. A utilização de produtos e utensílios é realizada com critérios de racionalidade, armazenando-os em lugares apropriados de acordo com as suas características até a sua utilização.

CD 1.3. As requisições ou os documentos similares para o abastecimento interno são preenchidas seguindo instruções prévias.

CD 1.4. O *stock* de produtos e utensílios é verificado, comunicando a quantidade existente à pessoa ou ao departamento responsável.

CD 1.5. As normas vigentes em matéria de segurança e higiene no estabelecimento, são respeitadas e aplicadas, realizando acções preventivas, correctivas, de emergência e aplicando as medidas estabelecidas.

EC2: Organizar as roupas antes da sua lavagem, classificando-as em lotes conforme as instruções.

CD 2.1. A roupa, no momento da sua recepção, é contada e verificada, procedendo-se à sua identificação utilizando etiquetas com informações do respectivo cliente ou usuário, secção de precedência e data de recepção, para evitar perdas, extravios e erros.

CD 2.2. Os documentos necessários para a facturação da lavagem e limpeza da roupa de clientes são preenchidos e são enviados ao departamento ou à pessoa responsável.

CD 2.3. A roupa é verificada, procedendo a extracção de objectos esquecidos ou estranhos que possam danificar a roupa ou a máquina ou ainda provocar interrupções no processo de lavagem, separando a que está deteriorada ou que necessita de tratamento especial.

CD 2.4. A classificação das roupas por lotes é realizada, sob supervisão, atendendo às características e recomendações descritas na sua etiqueta, grau de sujidade, necessidades especiais de desinfecção, de esterilização ou de tratamento de manchas, sendo necessário seguir por processos diferentes de lavagem e tratamentos especiais.

CD 2.5. A roupa suja e infectada é manipulada utilizando os equipamentos de protecção individual estabelecidos.

CD 2.6. As características de composição e requerimentos de conservação das roupas são identificadas a partir da interpretação da sua etiqueta, respeitando as recomendações do fabricante para possibilitar, a reclamação em caso de deterioração.

CD 2.7. As dúvidas que possam surgir no processo de classificação são consultadas ao superior hierárquico correspondente.

CD 2.8. A roupa sem etiqueta é separada do circuito de lavagem, procedendo de acordo com instruções precisas do superior hierárquico.

EC3: Lavar, tratar e centrifugar as roupas, seguindo instruções de modo que se garanta o óptimo funcionamento dos meios de produção e se atinja resultados pré-estabelecidos.

CD 3.1. As máquinas que se utilizam nas operações de lavagem e centrifugação das roupas são preparadas, programadas e ajustadas ou reajustadas consoante as características do lote ou partida, seguindo instruções.

CD 3.2. O dosificado dos produtos para a lavagem é realizada seguindo instruções ou critérios estabelecidos.

CD 3.3. As diferentes fases do processo de lavagem e centrifugação desenvolvem-se e são controlados de modo a garantir um óptimo funcionamento dos meios de produção e se consiga os padrões de limpeza, higienização, esterilização, aroma e aspecto requeridos para cada caso.

CD 3.4. As instruções técnicas do fabricante e as recebidas pelos superiores sobre a lavagem à mão são respeitadas no processo de lavagem de roupas delicadas.

CD 3.5. Os imprevistos surgidos no processo são comunicados imediatamente ao superior hierárquico e, na ausência deste, adoptam-se medidas correctivas simples.

CD 3.6. Diante de falhas ou anomalias ocorridas durante o processo actua-se, o mais rapidamente possível, informando aos superiores e minimizando, dentro do possível, os custos e os prejuízos provenientes.

CD 3.7. Os equipamentos de protecção individual e os meios de segurança são utilizados para cada actuação, cuidando-os de forma estabelecida.

CD 3.8. Os produtos químicos são manipulados com critérios de segurança, verificando a caducidade dos mesmos e tendo em conta a ordem de consumo e protecção do meio ambiente, conforme indicado na etiqueta.

EC4: Secar e verificar as roupas, seguindo as instruções recebidas, de modo a garantir o óptimo funcionamento dos meios de produção e se atinja resultados pré-estabelecidos.

CD 4.1. As máquinas utilizadas nas operações de secagem de roupas são preparadas, programadas e ajustadas ou reajustadas atendendo às características do lote ou da partida, seguindo instruções.

CD 4.2. As diferentes fases do processo de secagem desenvolvem-se e são controlados de forma a garantir um óptimo funcionamento dos meios de produção e a obter resultados satisfatórios, verificando, para cada caso, o grau de humidade e o respectivo aspecto.

CD 4.3. As roupas são verificadas com rigor e eficácia seguindo critérios de qualidade e em função das normas do estabelecimento, retirando do circuito as que necessitam de tratamento especial de acordo com cada caso.

CD 4.4. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações da sua responsabilidade, informando em todos os casos, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 4.5. Diante de falhas ou anomalias ocorridas durante o processo actua-se, no âmbito da sua responsabilidade, o mais rapidamente possível, informando aos superiores e minimizando dentro do possível os custos e os prejuízos advenientes.

CD 4.6. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios estabelecidos.

EC5: Participar no controlo e manutenção do armazém de produtos da lavandaria, atendendo a critérios estabelecidos internamente.

CD 5.1.O armazenamento de produtos, materiais, utensílios e ferramentas é efectuado de acordo com as normas, critérios ou procedimentos estabelecidos.

CD 5.2.As avarias/falhas ou anomalias detectadas são controladas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 5.3.A qualidade dos resultados obtidos é controlada conforme o seu nível de responsabilidade.

CD 2.2.As roupas são revistas de forma rigorosa e com eficácia, seguindo critérios de qualidade em função das normas do estabelecimento, retirando do circuito as rejeitadas pelo processo de controlo e dando-lhes o devido tratamento.

CD 2.3.As roupas com manchas são retiradas do circuito, identificando a sua natureza e dando-lhes o tratamento adequado, seguindo instruções.

CD 2.4.As características das roupas e os seus requisitos de conservação são tidos em conta a partir da interpretação da sua etiqueta, respeitando em todo o momento as recomendações do fabricante a fim de possibilitar, a reclamação ao comerciante em caso de danos.

CD 2.5.As dúvidas que possam surgir no processo de classificação são consultadas ao superior hierárquico correspondente.

CD 2.6.A roupa sem etiqueta é retirada do circuito de engomagem, procedendo de acordo com instruções precisas do superior hierárquico.

EC3: Engomar e apresentar roupas em função das suas características e de acordo com os standards estabelecidos.

CD 3.1.Os equipamentos e as máquinas utilizadas nas operações de engomagem, dobragem e embalagem de roupa são preparados e programados seguindo instruções e efectuando, segundo os tipos de roupa e a natureza do acabamento e características dos tecidos, referentes:

- O ajuste e a regulação da pressão.
- A regulação da aspiração.
- O ajuste da temperatura.
- A regulação do tempo.
- A regulação e a dosificação do vapor.
- A regulação dos mecanismos das máquinas de dobragem e embalagem.

CD 3.2.As operações de engomagem são realizadas e controladas de modo a garantir um óptimo funcionamento dos meios de produção e um bom fluxo de materiais e de modo a obter as características e a apresentação finais das roupas pretendidas.

CD 3.3.Durante todo o processo é comprovado sistematicamente:

- O posicionamento da roupa na máquina de engomar é realizado conforme a estrutura do tecido, medida e forma.
- Os acabamentos finais conferem às roupas a forma, as características e o aspecto tais como ausência de brilhos e eliminação de rugas, segundo a qualidade requerida.
- A utilização das máquinas é realizada com precisão, eficácia e segurança.
- O tempo de realização é ajustado aos limites estabelecidos pelo responsável do departamento.
- A revisão das roupas é realizada de forma rigorosa e eficaz, seguindo os critérios de qualidade e as normas estabelecidas, marcando para a sua posterior engomagem as que forem rejeitadas pelo processo de controlo.

CD 3.4.As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 3.5.As normas vigentes em matéria de segurança e higiene são respeitadas e aplicadas, realizando acções preventivas, correctivas e de emergência, aplicando as medidas estabelecidas.

Contexto profissional**Meios de produção:**

Maquinaria e equipamentos específicos para a lavagem e secagem de roupa como máquinas de lavar, centrifugadoras e secadoras, utensílios e ferramentas, carrinhos, básculas, marcadores de roupa suja e ficheiros, entre outros, armazéns de produtos para a lavagem, limpeza e tratamento de tecidos como detergentes, amaciadores, gomas, tira manchas, produtos para branquear e outros.

Produtos e resultados:

Abastecimento interno, Instalações, maquinaria, equipamentos e produtos dispostos para seu uso. Roupa lavada e engomada, aplicação de sistemas de organização óptimos, uso da maquinaria sob critérios de controlo de consumos, principalmente energéticos. Folhas de controlo preenchidas.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais ou instruções de funcionamento, limpeza e conservação da maquinaria, manuais de técnicas de limpeza, normas de uso, aplicação e toxicidade dos produtos químicos utilizados na lavagem, branqueamento e engomagem da roupa, regramento higiénico -sanitária, planos de manutenção de maquinaria e instalações, Planes de emergência. Informação interna relativa a processos, procedimentos, métodos e plano de qualidade na empresa, documentação específica e impressos adequados às características dos estabelecimentos, como ordens de trabalho, folhas de pedido de material e de controlo de consumos.

UC3	REALIZAR AS ACTIVIDADES DE ENGOMAGEM, ARRUMAÇÃO E ARRANJO DE ROUPAS PRÓPRIAS DO ESTABELECIMENTO E DOS HÓSPEDES.
Nível: 2	Código: UC003_2

Elementos de competência e critérios de desempenho**EC1: Efectuar o abastecimento interno de produtos e utensílios para utilização nas operações de engomagem e reparação de roupa, em função das necessidades do serviço.**

CD 1.1.O abastecimento interno de produtos e utensílios para pequenas reparações de costura e engomagem de roupa é realizado seguindo um plano de trabalho estabelecido ou instruções recebidas.

CD 1.2.A utilização de produtos e utensílios é realizada com critérios de racionalidade, armazenando-os em lugares apropriados para o efeito de acordo com as suas características.

CD 1.3.Os vales ou documentos similares para o abastecimento interno são preenchidos seguindo instruções prévias.

CD 1.4.As existências mínimas de produtos e utensílios são verificados, comunicando a quantidade existente à pessoa ou departamento responsável.

EC2: Organizar e preparar as roupas para serem engomadas, classificando-as por lotes conforme instruções.

CD 2.1.A roupa lavada e secada é classificada por lotes, sob supervisão, atendendo as suas características e recomendações de engomagem descritas na etiqueta e aos diversos tipos de engomagem.

CD 3.6. Os equipamentos de protecção individual e os meios de segurança são identificados para cada actuação, utilizando-os e cuidando-os de forma correcta.

CD 3.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, de acordo com o seu nível de responsabilidade.

EC4: Efectuar arranjos simples de costura nas roupas, à mão ou à máquina, para eliminar defeitos ou danos que podem conter.

CD 4.1. A maquinaria, os equipamentos e as instalações necessárias para realizar as operações de costura de roupas são mantidos em perfeito estado de funcionamento, cumprindo as normas de segurança e higiene estabelecidas.

CD 4.2. As acções próprias de pequenos arranjos de costura e reparações são realizadas de forma satisfatória, dando especial atenção as seguintes actividades:

- Realização de costuras a mão ou à máquina.
- Adaptação e troca de botões, broches, fechos por contacto ou outros.

CD 4.3. Os arranjos são realizados utilizando as máquinas ou ferramentas necessárias e o material adequado, respeitando as características das roupas e aplicando critérios estéticos, de acordo com instruções recebidas.

CD 4.4. As dúvidas que possam surgir diante da complexidade dos arranjos ou a importância da roupa são consultadas ao superior hierárquico correspondente.

CD 4.5. O preenchimento de vales e documentos creditáveis referentes ao serviço prestado é efectuado de forma correcta e responsável, de acordo com as instruções estabelecidas para cada processo.

CD 4.6. A confecção de roupas simples tais como guardanapos, panos de cozinha, etc., é realizada caso necessário, de acordo com as instruções recebidas e as características próprias de cada estabelecimento.

CD 4.7. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas, informando caso necessário, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 4.8. A qualidade dos resultados obtidos é controlada sob supervisão de um superior hierárquico e de acordo com o seu nível de responsabilidade.

EC5: Participar no controle e manutenção efectivo do stock de produtos e da roupa, favorecendo o seu uso atendendo a critérios de antiguidade e caducidade dos mesmos.

CD 5.1. A roupa, tais como roupas de cama e banho, é disposta em função das instruções recebidas e seguindo critérios próprios de melhoria do trabalho com vista a:

- Optimizar tempos.
- Evitar obstáculos.
- Promover a rotatividade dos produtos armazenados.

CD 5.2. A actualização e manutenção da roupa são efectuadas de forma periódica, aplicando critérios de utilização das roupas de acordo com a sua duração, antiguidade ou estado actual das mesmas.

CD 5.3. A protecção das roupas armazenadas é realizada para manter o seu perfeito estado de uso.

CD 5.4. O armazenamento de produtos, materiais, utensílios e ferramentas é efectuado de acordo com as normas, critérios ou procedimentos estabelecidos.

CD 5.5. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas, informando caso necessário, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 5.6. A qualidade dos resultados obtidos é controlada sob supervisão de um superior hierárquico e de acordo com o seu nível de responsabilidade.

Contexto profissional

Meios de produção:

Maquinaria e equipamentos específicos para a engomagem e empacotamento de roupa tais como: ferros, máquinas de prensar ou máquinas de rolo. Utensílios e ferramentas tais como: carrinhos, cubas, básculas, marcadores de roupa suja, tabelas de engomar, ficheiros, armazéns, máquinas de costura e acessórios. Elementos para costura tais como: linhas e agulhas, ferramentas para grafes. Dotação de roupa própria de diferentes tipos de alojamento.

Produtos e resultados:

Abastecimento interno, instalações, maquinaria, equipamentos e produtos dispostos para seu uso. Folhas de trabalho preenchidas. Roupa de clientes, uniformes e roupa passada, consertada, empacotada e armazenada. Aplicação de sistemas de organização otimizados e uso da maquinaria sob critérios de controlo de consumos, principalmente energéticos. Armazéns de roupa dispostos e ordenados.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais ou instruções de funcionamento, limpeza e conservação da maquinaria, manuais de técnicas de limpeza e de engomagem, normas de uso dos produtos químicos utilizados na limpeza e engomagem da roupa, regulamento higiénico-sanitária, plano de manutenção de maquinaria e instalações, plano de emergência, Informação interna relativa a processos, procedimentos, métodos e planos de controlo de qualidade na empresa, material documental, como ordens de trabalho, folhas de pedido de material e de controlo de consumos.

PROGRAMA FORMATIVO

ASSOCIADO AO PERFIL

HRT001_2

SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA

PROGRAMA FORMATIVO associado ao Perfil profissional SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA			
Código	HRT001	Denominação	SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA
Nível	2	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa	630 horas		

	Denominação		Código
	Unidades de Competência	UC1	Limpar, arrumar e preparar quartos, zonas nobres e áreas comuns.
UC2		Realizar as actividades de lavagem de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC002_2
UC3		Realizar as actividades de engomagem, arrumação e arranjo de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC003_2

	Denominação		Duração	Código
	Módulos Formativos	MF1	Limpeza e arrumação de quartos e zonas comuns em alojamentos	150 h
MF2		Lavagem de roupa do alojamento e dos hóspedes	120 h	MF002_2
MF3		Engomagem, arrumação e arranjo de roupas em alojamentos	120 h	MF003_2
MFCRT		Formação em contexto real de trabalho	240 h	MT_HRT001_2

MÓDULO FORMATIVO 1	LIMPEZA E ARRUMÇÃO DE QUARTOS E ZONAS COMUNS EM ALOJAMENTOS	MF001_2
Associado à UC	Limpar, arrumar e preparar quartos e áreas comuns	UC001_2

Capacidades**C1: Descrever as modalidades mais habituais de estabelecimentos de alojamento, identificando a estrutura e as funções do sector de andares.**

- CA 1.1. Classificar e caracterizar as diferentes modalidades de alojamento em função do tipo, capacidade, categoria e localização do estabelecimento e dos serviços prestados.
- CA 1.2. Diferenciar as zonas que compõem o sector de andares, indicando as funções do sector e respectivas características.
- CA 1.3. Descrever os postos de trabalho mais característicos do sector de andares, enumerando as principais funções e as relações entre os mesmos.
- CA 1.4. Identificar as relações que o sector de andares estabelece com os outros departamentos dentro de um estabelecimento de alojamento.
- CA 1.5. Em casos práticos relativos ao pessoal do sector de andares, devidamente caracterizados:
- Definir os limites de responsabilidade, funções e tarefas de cada elemento das equipas de trabalho do departamento de alojamento.
 - Avaliar os tempos de trabalho das actividades profissionais mais significativas.

C2: Descrever as técnicas de abastecimento, controlo e inventário de stocks aplicadas à área de andares.

- CA 2.1. Explicar os procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna de stocks, explicando a função e os requisitos formais dos documentos gerados.
- CA 2.2. Explicar os critérios de classificação e localização de stocks mais utilizados.
- CA 2.3. Descrever e caracterizar os tipos de inventários mais utilizados e explicar a finalidade de cada um deles.
- CA 2.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada:
- Organizar o armazém e o ofício mantendo-os arrumados e limpos, controlando o nível de stock de roupas e materiais de acordo com os procedimentos estabelecidos.
 - Realizar e actualizar inventários de stocks e registos de perdas com exactidão e clareza, nas datas, horários e tempos especificados, de acordo com as instruções ou procedimentos estabelecidos.
 - Preencher a documentação necessária para que o superior hierárquico possa verificar o resultado dos controlos de inventário
- CA 2.5. Precisar os conceitos de stock óptimo, máximo e mínimo, ruptura de stocks, identificando as variáveis que intervêm no cálculo.
- CA 2.6. Numa prática simulada devidamente caracterizada, realizar a manutenção e reposição do stock, mantendo-os fixados e controlando a data de validade dos produtos.
- CA 2.7. Interpretar e preencher a documentação utilizada para o abastecimento interno do sector de andares.
- CA 2.8. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de armazenamento e proceder à retirada dos produtos afectados, controlando a validade dos produtos.
- CA 2.9. Numa prática simulada devidamente caracterizada, actuar com a responsabilidade e honestidade que requer a participação em processos de recepção, armazenamento e distribuição de produtos.

C3: Interpretar informação oral e escrita e preencher a documentação necessária para a limpeza e preparação de quartos e áreas comuns.

- CA 3.1. Interpretar a rotulagem de diferentes produtos utilizados habitualmente nos processos de limpeza e preparação de quartos e áreas comuns.
- CA 3.2. Identificar e preencher documentos de uso habitual nas actividades de limpeza e preparação de quartos e áreas públicas: fichas de controlo de tarefas, fichas de controlo de consumos, fichas de controlo de mini-bar, fichas de envio de roupa de clientes para a lavandaria, requisições de pedido de materiais, inventários de ofício, pedido de material à governanta ou passagem de serviço ao empregado/a de turno, entre outros.
- CA 3.3. Numa prática simulada devidamente caracterizada, encaminhar adequadamente informações recebidas e observadas sobre as anomalias detectadas.
- CA 3.4. Em diversas situações de recepção e transferência de informação oral, devidamente caracterizadas: interpretar correctamente a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, verificando a compreensão por parte do interlocutor.
- CA 3.5. Preencher os documentos comprovativos da execução dos processos no âmbito da qualidade.

C4: Utilizar os equipamentos e utensílios da área de andares, tendo em conta as aplicações a que se destinam e em função do rendimento óptimo.

- CA 4.1. Explicar os tipos, as formas de manipulação e os riscos dos equipamentos e utensílios de uso comum na área de andares.
- CA 4.2. Descrever as aplicações dos equipamentos e utensílios do sector de andares, bem como a sua limpeza e manutenção.
- CA 4.3. Em casos práticos de limpeza e manutenção de equipamentos e utensílios próprios da área de andares:
- Seleccionar os produtos e utensílios necessários para a limpeza e manutenção.
 - Realizar a manutenção e limpeza dos equipamentos utilizados habitualmente na limpeza de estabelecimentos de alojamento: aspiradores, máquinas de limpeza a vapor, abrlhantadores, enceradores, polidores.

C5: Aplicar técnicas de limpeza e preparação de quartos e áreas comuns, utilizando os equipamentos e utensílios adequados.

- CA 5.1. Identificar todos os tipos de pavimentos, elementos têxteis, materiais e revestimentos utilizados nos diferentes estabelecimentos de alojamento, descrevendo as características mais importantes de cada um deles.
- CA 5.2. Identificar os produtos de limpeza, de manutenção e conservação de superfícies, desinfetantes e insecticidas, indicando as principais componentes, a forma correcta de utilização e as aplicações mais habituais.
- CA 5.3. Reconhecer os produtos de acolhimento de uso habitual em estabelecimentos de alojamento.
- CA 5.4. Em casos práticos de limpeza e preparação de quartos e áreas comuns, devidamente caracterizados:
- Seleccionar os produtos, utensílios e equipamentos necessários.
 - Limpar e montar o “carro de empregada de andar”, efectuando o controlo dos têxteis, produtos de limpeza, equipamentos e produtos complementares.
 - Seleccionar a técnica de limpeza mais adequada ao caso considerado.

- Realizar a limpeza e a preparação de quartos e áreas públicas seguindo os parâmetros de ordem e métodos estipulados e indicando os pontos-chave que se devem ter em conta.
- Descrever os trâmites e a trajetória que devem ser realizados para a recolha, envio para a limpeza e devolução da roupa particular dos clientes.
- Realizar bagagens a pedido de clientes sob supervisão.
- Preparar quartos para bloqueio por motivos de obras, pintura e outros seguindo instruções.
- Montar salões para eventos específicos seguindo as instruções.

CA 5.5. Especificar a forma de actuar com os objectos esquecidos pelos clientes.

CA 5.6. Especificar a forma de actuação em caso de danificação de mobiliários, têxteis e equipamentos por parte dos clientes.

CA 5.7. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.

C6: Aplicar técnicas de limpeza e manutenção do mobiliário e elementos decorativos, utilizando os produtos e utensílios adequados.

CA 6.1. Identificar os tipos de mobiliário característico de quartos, salões e áreas públicas do estabelecimento de alojamento.

CA 6.2. Identificar os elementos decorativos de uso habitual em estabelecimentos de alojamento.

CA 6.3. Numa prática simulada devidamente caracterizada, aplicar técnicas de limpeza, manutenção e conservação de elementos decorativos e mobiliário, seleccionando os materiais e produtos a utilizar e a técnica mais adequada a cada caso.

CA 6.4. Numa prática simulada, realizar a manutenção e a conservação de plantas de interior, composições florais e arranjos de fruteiras simples, tendo em conta critérios estéticos e festividades.

CA 6.5. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados, evitando perdas e desgastes desnecessários.

CA 6.6. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C7: Reconhecer as técnicas básicas de comunicação e de atendimento ao cliente, aplicando as adequadas a diferentes tipos de clientes.

CA 7.1. Descrever a origem, o tipo e a utilidade do protocolo, enumerando as aplicações mais habituais das normas protocolares em estabelecimentos de alojamento.

CA 7.2. Identificar as formas de actuação durante a estadia de personalidades ou clientes especiais, incidindo nas normas de segurança aplicáveis em ditas situações.

CA 7.3. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, sobre o desempenho das funções próprias do sector de andares responder às solicitações dos clientes procurando:

- Adoptar uma atitude de acordo com a situação apresentada.
- Utilizar diferentes formas de cumprimento, utilizando o tratamento de cortesia adequado a cada caso.
- Indicar o vestuário adequado para um determinado contexto.

- Transmitir a informação precisa e concreta.

- Verificar a compreensão da mensagem emitida, bem como da recebida, mostrando uma atitude de empatia para com o interlocutor.

CA 7.4. Assumir a necessidade de atender os clientes com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos e necessidades, com amabilidade e discrição.

C8: Reconhecer e aplicar as normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde nos processos de preparação de quartos e áreas comuns.

CA 8.1. Identificar e interpretar as normas vigentes em matéria de segurança, higiene e saúde, em particular as que afectam a preparação de quartos e áreas comuns.

CA 8.2. Numa prática simulada devidamente caracterizada utilizar correctamente as protecções necessárias na manipulação de equipamentos, utensílios e produtos de limpeza tais como óculos, luvas ou máscaras, interpretando adequadamente a normativa de segurança e higiene sobre manipulação de produtos e equipamentos.

CA 8.3. Identificar os danos e riscos que resultam de uma incorrecta utilização dos equipamentos e utensílios.

CA 8.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada aplicar os critérios de segurança e de protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

Conteúdos:

1. O empregado de quartos em alojamentos e o seu departamento

1.1. Os alojamentos turísticos e não turísticos.

1.1.1. Tipos e características.

1.1.2. Classificação nacional.

1.1.3. Departamentos mais comuns.

1.2. O departamento de andares em alojamentos turísticos.

1.2.1. Actividades.

1.2.2. Características.

1.2.3. Objectivos.

1.2.4. Áreas e relações interdepartamentais: lavandaria e engomagem, arranjo de roupa.

1.2.5. Documentação específica.

1.3. O quarto de hotel.

1.3.1. Tipos.

1.3.2. Características.

1.4. O empregado de quartos.

1.4.1. Funções.

1.4.2. Fardamento.

1.4.3. Ética e deontologia profissional.

1.4.4. Planificação do trabalho.

1.4.5. Integração na organização e na equipa de trabalho.

1.5. Particularidades do departamento de andares em entidades não hoteleiras.

1.5.1. Hospitais e clínicas.

1.5.2. Residências de terceira idade.

1.5.3. Residências escolares.

1.5.4. Outros alojamentos não turísticos.

2. Abastecimento e controle de existências no departamento de andares

2.1. Procedimentos administrativos do abastecimento.

2.1.1. Recepção de produtos.

2.1.2. Armazenamento.

2.1.3. Distribuição interna.

2.1.4. Controlo de existências.

2.2. O armazém, o escritório e o carro de limpeza.

2.2.1. Classificação de existências.

2.2.2. Reposição de stocks.

2.2.3. Organização do carro de limpeza e do espaço.

2.3. Controlo de existências

2.3.1. Inventários.

2.3.2. Registos de perdas e encaminhamentos.

3. Mobiliário e decoração em estabelecimentos de alojamento turístico

3.1. Mobiliário em função do tipo, categoria e modalidades de alojamento.

3.1.1. Classificação, descrição e superfície mínima.

3.1.2. Localização e distribuição dos mobiliários nos quartos e áreas comuns.

3.2. Revestimentos de solos, paredes e tectos, carpetes e cortinas em função do tipo, categoria e modalidade de alojamento.

3.2.1. Classificação.

3.2.2. Caracterização.

3.3. Outros elementos de decoração e ambiente.

3.3.1. Iluminação.

3.3.2. Temperatura.

3.3.3. Decoração floral simples.

4. Técnicas de limpeza e arrumação do sector de andares e áreas comuns

4.1. Equipamentos e utensílios.

4.1.1. Descrição.

4.1.2. Aplicações em solos, paredes e tectos.

4.1.3. Aplicações em mobiliário e em elementos de decoração.

4.1.4. Limpeza e manutenção simples.

4.1.5. Normas de segurança na sua utilização.

4.2. Produtos utilizados na limpeza e desinfeção de quartos e áreas comuns.

4.2.1. Tipos de detergentes e desinfetantes.

4.2.2. Simbologia das etiquetas dos produtos de limpeza.

4.2.3. Aplicações em solos, paredes e tectos.

4.2.4. Aplicações no mobiliário e elementos de decoração.

4.2.5. Rendimentos e poupança.

4.2.6. Vantagens e inconvenientes.

4.2.7. Normas de segurança na sua utilização.

4.3. Técnicas de limpeza e desinfeção de quartos e áreas comuns.

4.3.1. Descrição e aplicação das técnicas de aspirar, de varrer, de esfregar, de polir e de abrilhantar.

4.3.2. Controlo dos resultados.

4.3.3. Normas de segurança na sua aplicação.

4.4. Outras operações.

4.4.1. Preparação de quartos para bloqueio.

4.4.2. Colaboração na montagem de salões para eventos específicos.

5. Normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de preparação de quartos e áreas comuns

5.1. Prevenção de riscos no trabalho de limpeza e arrumação em alojamentos.

5.1.1. Normativa específica:

5.1.2. Riscos físicos e psicológicos da actividade.

5.1.3. Equipamentos de protecção individual.

5.2. Medidas de prevenção e protecção geral em instalações de alojamento.

5.2.1. Planos de emergência.

5.2.2. Prevenção e luta contra incêndios nos andares e áreas comuns em alojamentos.

5.3. Requisitos básicos de higiene de instalações e equipamentos no âmbito da limpeza e arrumação de quartos e áreas comuns

5.4. Saúde e higiene pessoal:

5.4.1. Factores de garantia da saúde e higiene pessoal.

5.4.2. Avaliação e garantia da saúde e higiene pessoal.

5.4.3. Materiais e equipamentos e suas aplicações.

5.4.4. Feridas e sua protecção.

6. O atendimento ao cliente no departamento de andares

6.1. A comunicação no atendimento ao cliente em alojamentos turísticos:

6.1.1. A linguagem verbal: palavras e expressões a utilizar e a evitar.

6.1.2. A linguagem não verbal: expressão gestual e vocal.

6.2. Atendimento ao cliente em alojamentos turísticos:

6.2.1. Tipologia de hóspedes e seu tratamento.

6.2.2. Apresentação pessoal.

6.2.3. Queixas e reclamações.

6.3. Particularidades no tratamento a clientes e hóspedes em alojamentos não turísticos:

6.3.1. Hospitais e clínicas.

6.3.2. Residências para a terceira idade.

6.3.3. Residências escolares.

7. Participação na melhoria da qualidade nas empresas de actividades de alojamento

7.1. Garantia da qualidade.

7.2. Actividades de prevenção e controlo de custos e processos para tentar evitar resultados indesejáveis.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº 2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº 4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 2	LAVAGEM DE ROUPA DO ALOJAMENTO E DOS HÓSPEDES		MF002_2
Nível	2	Duração indicativa	120 horas
Associado à UC	Realizar as actividades de lavagem de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes		UC002_2

Capacidades adquiridas e critérios de avaliação

C1: Interpretar informação oral e escrita, quer se trate de instruções, indicações, especificações técnicas ou etiquetas de produtos químicos, requisição ou outros documentos utilizados no processo de lavagem de roupa.

- CA 1.1. Interpretar as etiquetas dos produtos habitualmente utilizados nos procedimentos de lavagem de roupa.
- CA 1.2. Interpretar os símbolos sobre a conservação e a manipulação dos produtos químicos.
- CA 1.3. Identificar e preencher documentos de uso habitual nas actividades da lavandaria: documentos de controlo de entradas e saídas, anulações provocadas por razões diversas.
- CA 1.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada, transmitir informações acerca de possíveis anomalias detectadas individualmente ou recebidas por terceiros.
- CA 1.5. Em diversas situações de recepção e transmissão de informação oral: interpretar correctamente a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, confirmando a compreensão das mesmas por parte do interlocutor.

C2: Classificar e marcar roupas sob supervisão, antes de as lavar.

- CA 2.1. Distinguir os distintos tipos de roupas e identificar as suas características de composição e conservação, interpretando as etiquetas.
- CA 2.2. Descrever as técnicas de selecção, recontagem e marcação da roupa de acordo com o tipo de peça, tecido, fibra e acabamento, e as diferentes dinâmicas de trabalho estabelecidas em função do tipo de estabelecimento.
- CA 2.3. Classificar as roupas em função do tipo e requisitos estabelecidos na etiqueta, como composição, e conservação, entre outros.
- CA 2.4. Identificar os diferentes processos de lavagem, escorrimento e secagem e a sua aplicação de acordo com as características das peças que vão ser tratadas.
- CA 2.5. Numa prática simulada de classificação de roupa para a lavagem, devidamente caracterizado:
- Identificar a roupa em função do tipo de peça, tipo de sujidade, grau de infecção e requisitos de lavagem estabelecidos na etiqueta.
 - Relacionar a sujidade e o grau de infecção com as suas características e a forma de eliminação.
 - Detectar e eliminar os possíveis objectos estranhos.
 - Agrupar a roupa em função das suas características e acabamento.
 - Separar as peças de roupa que, atendendo à etiquetagem, precisem de um tratamento especial.
 - Separar a roupa infectada para a sua desinfectação de acordo com as instruções.
 - Separar a roupa sem etiqueta e esperar instruções.
 - Colocar a roupa classificada nos contentores correspondentes.

C3: Aplicar, sob supervisão, as técnicas de lavagem e centrifugação de roupa, utilizando o procedimento mais adequado.

- CA 3.1. Reconhecer o nome dos produtos químicos que se utilizam na lavagem, o seu carácter químico, como ácido e alcalino, entre outros e a função que têm na lavagem.
- CA 3.2. Identificar a dureza da água utilizando as tabelas específicas.
- CA 3.3. Desenvolver o processo de abastecimento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.
- CA 3.4. Descrever os diferentes programas de lavagem e as suas características.
- CA 3.5. Explicar os tipos, manipulação, limpeza, manutenção e normas de segurança das máquinas, utensílios e ferramentas utilizadas habitualmente na limpeza da roupa.
- CA 3.6. Em casos práticos relacionados com a lavagem, tratamento e centrifugação de roupas, devidamente caracterizados:
- Realizar a preparação da máquina para a lavagem de roupa, utilizando os produtos, a dosagem e o programa pré-estabelecidos e participando no controlo do processo.
 - Realizar a centrifugação de roupas utilizando o programa mais adequado.
 - Proceder à lavagem à mão das peças de roupa delicadas.
- CA 3.7. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 3.8. Numa prática simulada devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C4: Aplicar, sob supervisão, as técnicas de secagem e revisão da roupa utilizando o procedimento mais adequado.

- CA 4.1. Descrever os diferentes programas de secagem e as suas características.
- CA 4.2. Explicar os tipos, manipulação, limpeza, manutenção e normas de segurança das máquinas, utensílios e ferramentas utilizadas habitualmente na secagem da roupa.
- CA 4.3. Em casos práticos relacionados com a secagem de roupas, devidamente caracterizados:
- Realizar a secagem de roupa à máquina, seleccionando o programa mais adequado e controlando o processo.
 - Proceder à secagem de peças de roupa delicadas sem intervenção mecânica de acordo com as instruções recebidas ou as especificações técnicas da etiqueta.
 - Verificar o estado de limpeza, desinfectação e secagem das roupas lavadas e separar as estragadas.
- CA 4.4. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 4.5. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C5: Aplicar as técnicas de armazenamento, controlo e manutenção dos produtos, utensílios e têxteis próprios da área de alojamento.

- CA 5.1. Explicar os procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna, precisando a função e os requisitos formais dos documentos gerados.
- CA 5.2. Explicar os critérios de classificação e localização de stocks mais utilizados.

- CA 5.3. Explicar os conceitos de stock óptimo, máximo e mínimo, ruptura de stocks, identificando as variáveis que intervêm no cálculo.
- CA 5.4. Interpretar e preencher a documentação utilizada para o abastecimento aprovisionamento interno de produtos, utensílios e têxteis.
- CA 5.5. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, realizar a manutenção e reposição de produtos, utensílios e têxteis, mantendo os stocks pré-estabelecidos.
- CA 5.6. Numa prática simulada devidamente caracterizada, comunicar as anomalias surgidas e detectadas ao longo do processo de armazenamento e retirar os produtos afectados, seguindo o procedimento de actuação definido.
- CA 5.7. Numa prática simulada devidamente caracterizada, actuar com a responsabilidade e a honestidade que requer a participação em processos de recepção, armazenamento e distribuição de stocks.

C6: Reconhecer e aplicar as normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde nos processos de manipulação e lavagem da roupa suja.

- CA 6.1. Identificar e interpretar as normas vigentes em questões de segurança, higiene e saúde, em particular as que dizem respeito à manipulação e lavagem de roupa suja e aos locais, instalações e equipamentos utilizados.
- CA 6.2. Identificar e utilizar correctamente as protecções necessárias na manipulação da roupa suja, equipamentos, máquinas e utensílios como óculos, luvas e máscaras, interpretando adequadamente a normativa de segurança e higiene sobre manipulação de produtos e maquinaria.
- CA 6.3. Identificar os danos e riscos que resultam de uma incorrecta utilização da maquinaria, utensílios e ferramentas.
- CA 6.4. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, aplicar os critérios de segurança e protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

Conteúdos

1. Procedimentos internos de comunicação na lavandaria

- 1.1. Circuitos internos de comunicação na lavandaria de alojamentos.
- 1.2. Documentação da lavandaria:
- 1.2.1. Tipos de documentos.
- 1.2.2. Preenchimento.
- 1.3. Relações com outros departamentos:
- 1.3.1. Andares.
- 1.3.2. Sector de engomagem e costura.

2. Produtos têxteis. Etiquetas. Classificação e marca para a lavagem

- 2.1. Simbologia das etiquetas das roupas:
- 2.1.1. Etiquetas de identificação.
- 2.1.2. Etiquetas de composição.
- 2.1.3. Etiquetas de conservação ou manutenção.
- 2.2. Os produtos têxteis e seu comportamento na lavagem, produtos químicos, centrifugação e secagem:
- 2.2.1. As fibras.
- 2.2.2. Os tecidos.
- 2.3. As roupas:
- 2.3.1. Tipos de roupas.
- 2.3.2. Técnicas de classificação da roupa para a lavagem.

2.4. Procedimentos para marcar e codificar a roupa:

- 2.4.1. Marca à mão.
- 2.4.2. Marca em ferro com fita adesiva.
- 2.4.3. Marca com agrafador.
- 2.4.4. Marca com termo-seladoras.
- 2.4.5. Outras marcações.
- 2.4.6. Procedimentos para codificar em armazéns de têxteis.

3. Lavagem, limpeza e secagem de roupa

- 3.1. O processo de lavagem:
- 3.1.1. A lavagem de roupa: tipos.
- 3.1.2. Factores que intervêm na eficácia: temperaturas, produtos, dureza da água, etc.
- 3.1.3. Programas de lavagem e especificações de utilização.
- 3.1.4. Técnicas básicas de poupança de energia e água no processo.
- 3.2. Maquinaria de lavagem e secagem de roupa:
- 3.2.1. Características.
- 3.2.2. Funcionamento.
- 3.2.3. Limpeza e manutenção simples.
- 3.2.4. Normas de segurança na sua utilização.
- 3.3. Elementos acessórios para a lavagem:
- 3.3.1. Carros.
- 3.3.2. Balanças.
- 3.3.3. Classificadoras.
- 3.3.4. Marcadores.
- 3.3.5. Máquinas para codificar.
- 3.4. Características, funções e normas básicas dos produtos de lavagem:
- 3.4.1. Detergentes.
- 3.4.2. Amaciadores.
- 3.4.3. Branqueadores.
- 3.5. As manchas e o seu tratamento:
- 3.5.1. Manchas simples e complexas.
- 3.5.2. Tipos de manchas especialmente delicadas (Tinta, gordura, iodo, sangue, cera, entre outros).
- 3.5.3. Técnicas de lavagem: por absorção, dissolução ou neutralização.
- 4. Armazenamento e distribuição interna de produtos para a lavagem**
- 4.1. Procedimentos administrativos do abastecimento de produtos para a lavagem:
- 4.1.1. Recepção de produtos.
- 4.1.2. Armazenamento.
- 4.1.3. Distribuição interna.
- 4.1.4. Controlo de existências.
- 4.1.5. Documentação específica.
- 4.2. Sistemas de armazenamento de produtos e utensílios para a lavagem: vantagens e inconvenientes.
- 4.2.1. Blocos empilhados.
- 4.2.2. Sistema convencional.

4.2.3. Sistema compacto.

4.2.4. Sistema dinâmico.

4.3. Classificação dos produtos:

4.3.1. A embalagem e as etiquetas.

4.3.2. Normativa aplicável.

4.4. Controle de existências:

4.4.1. Inventários.

4.4.2. Registos de perdas e encaminhamento.

5. Normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de lavagem de roupa próprios de estabelecimentos de alojamento

5.1. Prevenção de riscos no trabalho de lavagem de roupa em lavandaria:

5.1.1. Normativa específica.

5.1.2. Riscos físicos e psicológicos da actividade.

5.1.3. Equipamento de protecção individual.

5.2. Medidas de prevenção e protecção geral em instalações de lavandaria:

5.2.1. Planos de emergência.

5.2.2. Prevenção e luta contra incêndios.

5.3. Requisitos básicos de higiene das instalações e equipamentos pela lavagem de roupa em lavandaria.

5.4. Saúde e higiene pessoal.

5.4.1. Factores de garantia da saúde e higiene pessoal.

5.4.2. Medição dos factores de garantia da saúde e higiene pessoal.

5.4.1. Materiais e aplicações.

5.4.2. Feridas e sua protecção.

6. Participação na melhoria da qualidade nas empresas de actividades de alojamento

6.1. Garantia da qualidade.

6.2. Actividades de prevenção e controlo de custos e processos para tentar evitar resultados indesejáveis.

MÓDULO FORMATIVO 3	ENGOMAGEM, ARRUMAÇÃO E ARRANJO DE ROUPAS EM ALOJAMENTOS		MF003_2
Nível	2	Duração	120 horas
Associado à UC	Realizar as actividades de engomagem, arrumação e arranjo de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes		UC003_2

Capacidades adquiridas e critérios de avaliação

C1: Interpretar informação oral e escrita, quer se trate de instruções, indicações, especificações técnicas ou etiquetas de produtos químicos, requisições ou outros documentos utilizados no processo de engomagem e arranjo de roupa e na confecção de artigos têxteis simples.

CA 1.1. Interpretar as etiquetas dos produtos habitualmente utilizados nos processos de engomagem e arranjo de roupa.

CA 1.2. Interpretar os símbolos sobre conservação e manipulação que se utilizam nas etiquetas dos produtos químicos.

CA 1.3. Identificar e preencher documentos de uso habitual nas actividades de têxteis, tais como documentos de controlo para justificação de entradas e saídas e anulações.

CA 1.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada, transmitir adequadamente informações acerca de possíveis anomalias detectadas individualmente ou recebidas por terceiros.

CA 1.5. Em diversas situações de recepção e transmissão de informação oral: interpretar a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, confirmando a compreensão das mesmas por parte do interlocutor.

CA 1.6. No âmbito do sistema de gestão da qualidade, preencher os documentos comprovativos da execução dos processos.

C2: Classificar as roupas para engomagem seguindo as instruções numa prática simulada

CA 2.1. Distinguir os distintos tipos de roupas e identificá-las.

CA 2.2. Identificar as características de composição e conservação das roupas, interpretando as etiquetas.

CA 2.3. Descrever as técnicas de selecção, contagem e marcação da roupa de acordo com o tipo de peça, tecido, fibra e acabamento e as diferentes dinâmicas de trabalho estabelecidas em função do tipo de estabelecimento.

CA 2.4. Classificar as roupas em função do tipo e requisitos estabelecidos na etiqueta, como composição e conservação, entre outros.

CA 2.5. Identificar os diferentes processos de engomagem e a sua aplicação de acordo com as características das peças que vão ser tratadas.

CA 2.6. Numa prática simulada de classificação de roupa para a engomagem, devidamente caracterizada:

- Diferenciar a roupa por lotes em função do tipo e requisitos de conservação das etiquetas.

- Agrupar a roupa que deve receber o mesmo tipo de engomagem.

- Separar as peças de roupa que, atendendo à etiqueta, precisem de um tratamento especial.

- Agrupar a roupa que tenha o mesmo acabamento.

- Separar a roupa sem etiqueta e esperar instruções.

- Colocar a roupa classificada nos recipientes correspondentes.

C3: Descrever e executar as técnicas de engomagem, dobragem e apresentação de roupa, aplicando o procedimento adequado e utilizando o equipamento estabelecido.

CA 3.1. Desenvolver o processo de abastecimento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor/Formador:

-O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.

-O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.

-O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

- CA 3.2. Explicar os tipos, formas de manipulação, limpeza e manutenção das máquinas, utensílios e ferramentas utilizados habitualmente na engomagem e dobragem da roupa.
- CA 3.3. Descrever os aditivos e demais produtos utilizados para a engomagem, indicando as suas aplicações, precauções e riscos na sua utilização.
- CA 3.4. Descrever os processos de engomagem de roupa em função do tipo de peça, tecido e fibra, e do equipamento a utilizar.
- CA 3.5. Em casos práticos, devidamente caracterizados, de engomagem, dobragem e apresentação de roupa, de acordo com a ficha técnica ou instruções para o lote:
- Identificar as características de engomagem e indicações de dobragem e apresentação do lote de roupa que se vai engomar.
 - Dispor e programar o equipamento para efectuar as operações de engomagem, prestando especial atenção às características do lote e as suas especificações.
 - Dispor e programar o equipamento para efectuar as operações de dobragem.
 - Efectuar, caso necessário, o correspondente ajuste das máquinas para embalar e selar as roupas.
 - Comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de engomagem, dobragem, embalagem e selagem das roupas separando as afectadas.
- CA 3.6. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 3.7. Numa prática simulada devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.
- C4: Descrever e aplicar técnicas de costura à mão e à máquina, utilizando os meios e materiais adequados.**
- CA 4.1. Desenvolver o processo de abastecimento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.
- CA 4.2. Explicar os tipos, manipulação, limpeza e manutenção de uso das máquinas, utensílios e ferramentas habitualmente utilizados para costurar a roupa.
- CA 4.3. Em casos práticos de arranjos simples ou retoques de costura à mão ou à máquina, devidamente caracterizados:
- Verificar o bom funcionamento e ajustamento das máquinas e dos acessórios que vão ser utilizados para levar a cabo o processo costura das roupas.
 - Seleccionar os materiais e utensílios necessários.
 - Fazer, à mão ou à máquina, pequenos arranjos de costuras, tais como fazer bainhas, colocar botões, fechos, auto-adesivos e outros elementos.
 - Confeccionar roupas simples, como panos de cozinha, guardanapos, aventais ou panos.
 - Realizar zurzidos simples em roupas.
- CA 4.4. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 4.5. Numa prática simulada devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.
- C5: Aplicar as técnicas de armazenamento, controlo e manutenção dos produtos, utensílios e têxteis próprios da área de alojamento.**
- CA 5.1. Explicar os procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna, precisando a função e os requisitos formais dos documentos gerados.
- CA 5.2. Explicar os critérios de classificação e localização de stocks mais utilizados.
- CA 5.3. Descrever e caracterizar os tipos de inventários mais utilizados e explicar a finalidade de cada um deles.
- CA 5.4. Precisar os conceitos de stock óptimo, máximo e mínimo, ruptura de stocks, identificando as variáveis que intervem no cálculo.
- CA 5.5. Interpretar e preencher a documentação utilizada para o abastecimento interno de produtos, utensílios e têxteis.
- CA 5.6. Numa prática simulada devidamente caracterizada, realizar a manutenção e reposição de produtos, utensílios e têxteis, mantendo os stocks pré-estabelecidos e controlando a validade dos stocks.
- CA 5.7. Numa prática simulada devidamente caracterizada, comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de armazenamento e retirar os produtos afectados, seguindo o procedimento de actuação definido.
- CA 5.8. Numa prática simulada devidamente caracterizada, actuar com a responsabilidade e a honestidade que requer a participação em processos de recepção, armazenamento e distribuição de stocks.
- C6: Reconhecer e aplicar as normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde nos processos de engomagem, arranjo e confecção de roupa próprios de estabelecimentos de alojamento.**
- CA 6.1. Identificar e interpretar as normas vigentes em matéria de segurança, higiene e saúde, em particular as que afectam a engomagem, o arranjo e a confecção de roupa, próprios de estabelecimentos de alojamento, e os locais, instalações e equipamentos utilizados.
- CA 6.2. Identificar e utilizar correctamente as protecções necessárias na manipulação de equipamentos, máquinas e utensílios, interpretando adequadamente a normativa de segurança e higiene sobre manipulação de produtos e maquinaria.
- CA 6.3. Identificar os danos e riscos que resultam de uma incorrecta utilização da maquinaria, utensílios e ferramentas.
- CA 6.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada, aplicar os critérios de segurança e protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

Conteúdos

1. Procedimentos internos de comunicação no sector de engomagem e arranjo de roupas em estabelecimentos de alojamento

1.1. Circuitos internos de comunicação

1.2. Documentação específica:

1.2.1. Tipos de documentos.

1.2.2. Preenchimento.

1.3. Relações com outros departamentos:

1.3.1. Andares.

1.3.2. Lavandaria.

2. Classificação de roupas para a engomagem em alojamentos

- 2.1. Interpretação de etiquetas: simbologia para a engomagem.
- 2.2. Classificação das fibras em função do seu comportamento na engomagem.
- 2.3. Classificação das telas em função do seu comportamento na engomagem.
- 2.4. Técnicas de classificação da roupa para a engomagem:
 - 2.4.1. Identificação.
 - 2.4.2. Descrição.
 - 2.4.3. Aplicação.

3. Engomagem, dobragem e embalagem

- 3.1. Tipos da engomagem e dobragem.
- 3.2. Factores que intervêm na eficácia:
 - 3.2.1. Temperatura.
 - 3.2.2. Pressão.
 - 3.2.3. Vapor.
 - 3.2.4. Tempo.
 - 3.2.5. Humidade.
- 3.3. Equipamento específico:
 - 3.3.1. Tipos: prensa de engomar, esticadoras e prensa dobradora.
 - 3.3.2. Características.
 - 3.3.3. Funcionamento.
 - 3.3.4. Limpeza e manutenção simples.
 - 3.3.5. Normas de segurança na sua utilização.
 - 3.3.6. Técnicas básicas de poupança de energia.
- 3.4. Elementos complementares para a engomagem e dobragem: mesas, cabides, manequins, almofada, bandejas e sacos.
- 3.5. Produtos associados à engomagem.
- 3.6. Embalagem ou colocação de roupa em sacos: tipos e aplicações.

4. Arranjo de roupas em alojamentos

- 4.1. Materiais de costura.
- 4.2. A máquina de coser:
 - 4.2.1. Tipos.
 - 4.2.2. Funcionamento.
 - 4.2.3. Ajustamento.
- 4.3. Técnicas básicas de costura e sua aplicação:
 - 4.3.1. Costura à mão.
 - 4.3.2. Costura à máquina.
- 4.4. O zurzido:
 - 4.4.1. Tipos.
 - 4.4.2. Técnica.
 - 4.4.3. Aplicações.

5. Armazenamento e distribuição interna de roupas e produtos para a engomagem e arranjo

- 5.1. Procedimentos administrativos do abastecimento de produtos e utensílios:
 - 5.1.1. Recepção de produtos.
 - 5.1.2. Armazenamento.

5.1.3. Distribuição interna.

5.1.4. Controlo de existências.

5.1.5. Documentação específica.

5.2. Aplicação de sistemas de armazenamento.

5.3. Critérios de armazenamento de roupas: vantagens e inconvenientes.

5.4. Classificação dos produtos para a engomagem e arranjo de roupas.

5.5. Controlo das existências:

5.5.1. Inventários.

5.5.2. Registos de perdas.

6. Normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de engomagem e arranjo de roupa próprios de estabelecimentos de alojamentos

- 6.1. Prevenção de riscos no trabalho de engomagem e arranjo de roupa em lavandaria:
 - 6.1.1. Normativa específica.
 - 6.1.2. Riscos físicos e psicológicos da actividade.
 - 6.1.3. Equipamentos protecção individual.
 - 6.1.4. Medidas de prevenção e protecção geral na engomagem e arranjo de roupa.
 - 6.1.5. Planos de emergência.
 - 6.1.6. Prevenção e luta contra incêndios.
- 6.2. Requisitos básicos de higiene de instalações e equipamentos pela engomagem e arranjo de roupa em lavandaria.
- 6.3. Saúde e higiene pessoal:
 - 6.3.1. Factores de garantia de saúde e higiene pessoal.
 - 6.3.2. Avaliação da saúde e higiene pessoal.
 - 6.3.3. Materiais e as suas aplicações.
 - 6.3.4. Feridas e sua protecção.

7. Participação na melhoria da qualidade nas empresas de actividades de alojamento

- 7.1. Garantia da qualidade.
- 7.2. Actividades de prevenção e controlo dos custos e processos para tentar evitar resultados indesejáveis.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO	FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT 001
Nível	2	Duração indicativa	240 horas
Associado a todas as Unidades de Competência			

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Efectuar as operações de aprovisionamento interno, organização e controlo dos produtos, utensílios e roupa de cama próprios da área de alojamentos.

- CA 1.1. Desenvolver o processo de aprovisionamento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.
- CA 1.2. Complementar a documentação utilizada para o aprovisionamento interno de produtos, utensílios e roupa de cama da área de pisos.
- CA 1.3. Organizar o escritório do departamento de pisos, os armazéns de lavandaria e da oficina de engomagem e costura, mantendo-os arrumados e limpos.
- CA 1.4. Realizar a manutenção e reposição de produtos, utensílios e roupa de cama do armazém, e cumprindo com os stocks pré-fixados e controlando, a manutenção e reposição de produtos, utensílios e roupa de cama do armazém, e cumprindo com os stocks pré-estabelecidos e controlando a durabilidade dos produtos.
- CA 1.5. Comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de armazenamento e proceder a retirada dos produtos afectados, seguindo e realizando o controlo da manutenção e reposição de produtos, utensílios e roupa de cama do armazém, e cumprindo com os stocks pré-estabelecidos e controlando a durabilidade dos produtos.
- CA 1.6. Realizar e actualizar inventários de existências e registos de perdas com precisão e clareza, nas datas, horários e tempos especificados, de acordo com as instruções ou procedimentos estabelecidos.
- CA 1.7. Complementar a documentação necessária para que o superior hierárquico possa verificar os resultados dos controlos de inventários.
- CA 1.8. Agir com responsabilidade e honestidade, que exige a participação nos processos de recepção, armazenamento e distribuição de mercadorias.

C2: Interpretar correctamente informação oral e escrita e complementar a documentação necessária para a limpeza e afinação da área de pisos, lavagem, engomagem e costura de roupa.

- CA 2.1. Interpretar a etiqueta de diferentes produtos utilizados habitualmente nos procedimentos de limpeza e afinação de quartos, zonas nobres e áreas comuns.
- CA 2.2. Comunicar as informações derivadas da sua própria observação ou recebidas sobre as possíveis anomalias ou falhas detectadas.
- CA 2.3. Interpretar a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, assegurando a sua compreensão pelo interlocutor.
- CA 2.4. Complementar documentos de uso habitual nas actividades de limpeza e afinação de quartos e áreas públicas: fichas de controlo de tarefas, de controlo de consumos, de controlo de mini-bar, de envio de roupa de clientes à lavandaria, requisição de pedido de materiais, inventários de escritório, pedido de material à governanta/e ou grupos de trabalho de camareira/ou de plantão, entre outros.
- CA 2.5. Complementar documentos de uso habitual nas actividades de lavandaria: documentos de controlo para

justificação de entradas e saídas, baixas provocadas por incidências diversas e outros de uso comum neste âmbito profissional.

CA 2.6. Complementar documentos de uso habitual nas actividades de roupa de cama, tais como documentos de controlo para justificação de entradas e saídas, para baixas provocadas por incidências diversas, entre outros.

CA 2.7. Complementar documentos comprovativos da execução dos processos no âmbito da qualidade.

C3: Aplicar técnicas de limpeza de quartos, áreas nobres e áreas comuns, bem como mobiliários e elementos decorativos, utilizando máquinas e ferramentas que formam a estrutura básica da área de pisos.

- CA 3.1. Seleccionar os produtos e utensílios necessários para limpeza e manutenção.
- CA 3.2. Realizar a manutenção das máquinas usadas para a limpeza do alojamento: aspiradores, máquinas de limpeza ao vapor, polidoras e enceradoras.
- CA 3.3. Efectuar a limpeza das máquinas, ferramentas e utensílios.
- CA 3.4. Limpar e montar o “carro de limpeza” e “carro de camareira”, efectuando o controlo da roupa de cama, produtos de limpeza, elementos de uso e produtos complementares.
- CA 3.5. Seleccionar a técnica de limpeza mais adequada ao caso em apreço e realizar a limpeza e afinação de quartos e áreas públicas seguindo os parâmetros da ordem e os métodos estipulados e indicando os pontos-chaves que devem ser levados em conta.
- CA 3.6. Aplicar técnicas de limpeza, manutenção e conservação de elementos decorativos e mobiliário, seleccionando os materiais e produtos utilizáveis e a técnica mais adequada em cada caso.
- CA 3.7. Efectuar os trâmites e a trajectória que devem ser realizados para recolher, enviar para limpeza e repor a roupa particular dos clientes, pacientes ou usuários em geral.
- CA 3.8. Preparar quartos para o encerramento para obra e pintura seguindo as instruções.
- CA 3.9. Montar salões para actos específicos seguindo as instruções.
- CA 3.10. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.
- CA 3.11. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C4: Classificar e marcar as roupas para a sua lavagem e engomagem

- CA 4.1. Identificar a roupa, em função do tipo de vestuário, tipo de sujidade, grau de infecção e requisitos de lavagem da etiqueta.
- CA 4.2. Rever e eliminar os possíveis objectos estranhos.
- CA 4.3. Separar os vestuários que, de acordo com a etiqueta, precisam de um tratamento especial na lavagem ou engomagem e que difere do habitualmente utilizado.
- CA 4.4. Separar a roupa infectada para a sua desinfecção segundo as instruções.
- CA 4.5. Separar a roupa sem etiqueta à espera de instruções.
- CA 4.6. Colocar a roupa lavada ou engomada, classificada, nos recipientes correspondentes.

C5: Lavar, escorrer e secar a roupa, utilizando, sob supervisão, o procedimento mais adequado à cada caso.

- CA 5.1. Realizar a lavagem da roupa à máquina, utilizando os produtos, a dosagem e o programa pré-estabelecido e participando no controlo do processo.
- CA 5.2. Proceder a lavagem à mão de vestuários delicados que de acordo com as instruções recebidas ou as especificações técnicas do fabricante assim o aconselham.
- CA 5.3. Realizar a centrifugação da roupa utilizando o programa mais adequado.
- CA 5.4. Realizar a secagem da roupa à máquina, seleccionando o programa mais adequado e controlando o processo.
- CA 5.5. Proceder a secagem sem intervenção mecânica de vestuários delicados que não toleram a secagem à máquina, de acordo com as instruções recebidas ou as especificações técnicas do fabricante que assim o aconselham.
- CA 5.6. Comprovar o bom estado de limpeza, desinfecção e secagem das roupas lavadas e retirar as que apresentem possíveis anomalias produzidas por manchas resistentes e outras razões.
- CA 5.7. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.
- CA 5.8. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C6: Executar as técnicas de engomagem, dobragem e apresentação da roupa, aplicando o procedimento adequado e utilizando as máquinas estabelecidas.

- CA 6.1. Dispor e programar a máquina para efectuar as operações de engomagem, prestando especial atenção às características de lote e suas especificações.
- CA 6.2. Dispor e programar a máquina para efectuar as operações de dobragem.
- CA 6.3. Efectuar o ajuste das máquinas de ensacamento ou selagem das roupas que se precisam.
- CA 6.4. Comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de engomagem, ensacamento e selagem das roupas e proceder a retirada das afectadas.
- CA 6.5. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.
- CA 6.6. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C7: Aplicar técnicas de costura à mão e à máquina, empregando os meios e materiais adequados.

- CA 7.1. Seleccionar os materiais e utensílios necessários.
- CA 7.2. Comprovar o bom funcionamento e ajuste das máquinas e dos acessórios que vão ser utilizados para levar a cabo o processo de costura das roupas.
- CA 7.3. Fazer à mão ou à máquina, costuras de união e bainhas, pregar botões e pregar fechos, auto-adesivos e outros elementos.
- CA 7.4. Realizar costura simples em roupas.
- CA 7.5. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e os equipamentos e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.
- CA 7.6. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C8: Reconhecer e implementar normas e medidas de segurança, saúde e higiene na preparação e afinação de quartos e áreas comuns, na manipulação e lavagem de roupa, na engomagem, reparação e confecção de vestuários próprios de estabelecimentos de alojamento.

- CA 8.1. Usar correctamente a protecção necessária na gestão de equipamentos, máquinas e ferramentas tais como óculos, luvas e máscaras, interpretando adequadamente as normas de segurança e higiene no manuseio de produtos e máquinas.
- CA 8.2. Aplicar os critérios de segurança e de protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

C9: Comunicar e atender ao cliente, aplicando as técnicas adequadas a diferentes tipos de usuários de serviços de alojamento.

- CA 9.1. Aplicar técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores, permitindo uma comunicação eficaz.
- CA 9.2. Responder as demandas dos clientes ou usuários em diversas situações relativas ao desempenho das funções próprias da área de pisos:
- Adoptando uma atitude face à situação colocada.
 - Utilizando diferentes formas de saudações, empregando os tratamentos de cortesia adequados a cada caso.
 - Vestindo o uniforme adequado para um contexto determinado.
 - Transmitindo a informação precisa e concreta.
 - Comprovando a compreensão da mensagem emitida, assim como da recebida, mostrando uma atitude de empatia perante o interlocutor.
- CA 9.3. Assumir a necessidade de atender aos clientes ou usuários com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades, com amabilidade e discrição, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

C10: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas na instituição.

- CA 10.1. Comportar-se responsabilmente tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.
- CA 10.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.
- CA 10.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.
- CA 10.4. Integrar-se nos processos de produção da instituição.
- CA 10.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.
- CA 10.6. Respeitar as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

Conteúdos**1. Aprovisionamento interno, organização e controlo de produtos na área de alojamentos**

- 1.1. Conclusão da documentação própria de abastecimento interno.
- 1.2. Manutenção do escritório dos departamentos de pisos e os armazéns de lavandaria e engomagem e costura, limpos e arrumados.
- 1.3. Reposição de produtos, utensílios e roupas de cama.

- 1.4. Retirada dos produtos em mau estado.
- 1.5. Realização e actualização dos inventários de contabilidade e perdas.
- 1.6. Conclusão da documentação própria de inventários.
- 1.7. Actuação com responsabilidade e honestidade.

2. Interpretação e preenchimento da documentação própria da área de pisos em alojamentos

- 2.1. Interpretação da rotulagem de diferentes produtos próprios da área de pisos.
- 2.2. Transferência de informações sobre as anomalias ou falhas detectadas.
- 2.3. Interpretação da informação recebida e emissão de mensagens claras e concisas.
- 2.4. Preenchimento dos documentos usados na limpeza de quartos e áreas públicas.
- 2.5. Preenchimento dos documentos comumente utilizados nas actividades de lavandaria.
- 2.6. Preenchimento dos documentos comumente utilizados nas actividades de roupa da cama.
- 2.7. Preenchimento dos documentos relativos à execução de processos no âmbito da qualidade.

3. Limpeza e afinação de quartos e áreas comuns, mobiliário e elementos decorativos da área de alojamentos

- 3.1. Realização da manutenção de uso das máquinas utilizadas habitualmente para a limpeza de estabelecimentos de alojamentos.
- 3.2. Execução da limpeza das máquinas, ferramentas e utensílios.
- 3.3. Limpeza e montagem do “carro de limpeza” e “carro de camareira.
- 3.4. Limpeza e afinação de quartos e áreas públicas.
- 3.5. Aplicação de técnicas de limpeza, manutenção e conservação de elementos decorativos e mobiliários.
- 3.6. Execução dos tramites e da trajectória que se devem realizar para recolher, enviar para a sua limpeza e repor a roupa particular dos clientes, pacientes ou usuários em geral.
- 3.7. Preparação de quartos para encerramento para obra e pintura.
- 3.8. Montagem de salões para supostos actos específicos.
- 3.9. Manutenção e cuidado das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

4. Classificação e marcação de roupas para a sua lavagem e engomagem na área de alojamentos

- 4.1. Separação dos vestuários que, de acordo com a etiqueta, precisam de um tratamento especial na lavagem ou engomagem que difere do habitualmente utilizado.
- 4.2. Separação da roupa infectada para a sua desinfecção segundo as instruções.
- 4.3. Separação da roupa sem etiqueta à espera de instruções.
- 4.4. Colocação da roupa para lavar ou engomar, classificada, nos recipientes correspondentes.

5. Lavagem e secagem de roupa na área de alojamentos

- 5.1. Realização da lavagem de roupa à máquina.
- 5.2. Lavagem à mão de vestuários delicados.

- 5.3. Secagem de roupa à máquina.
- 5.4. Secagem de vestuários delicados sem intervenção mecânica.
- 5.5. Comprovação do estado de limpeza, desinfecção e secagem das roupas lavadas.
- 5.6. Retirada dos vestuários que apresentem possíveis anomalias produzidas por manchas resistentes e outras razões.
- 5.7. Manutenção e cuidado das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

6. Engomagem, dobragem e apresentação da roupa na área de alojamentos

- 6.1. Disposição e programação da máquina para efectuar as operações de engomagem.
- 6.2. Disposição e programação da máquina para efectuar as operações de dobragem.
- 6.3. Retirada dos vestuários que apresentem possíveis anomalias.
- 6.4. Manutenção e cuidado das instalações e dos equipamentos, e aproveitar o máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

7. Costura à mão e à máquina de roupa na área de alojamentos

- 7.1. Comprovação do funcionamento e regulação das máquinas e acessórios.
- 7.2. Execução, à mão ou à máquina, de costuras de união e bainhas, prega de botões e prega de fechos, auto adesivos e outros elementos.
- 7.3. Elaboração de costuras simples.
- 7.4. Manutenção e cuidado das instalações e os equipamentos e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

8. Cumprimento das normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde próprias da área de alojamentos

- 8.1. Utilização correcta das protecções necessárias no manuseio de equipamentos, máquinas e utensílios.
- 8.2. Manipulação de produtos químicos próprios da área de alojamentos com critérios de segurança e protecção ambiental.

9. Atenção ao cliente na limpeza de pisos em alojamentos

- 9.1. Comunicação aplicando técnicas adaptadas aos distintos interlocutores.
- 9.2. Resposta às demandas dos clientes ou usuários.
- 9.3. Atenção aos clientes ou usuários com cortesia e elegância.

10. Integração e comunicação na instituição

- 10.1. Comportamento responsável na instituição.
- 10.2. Respeito aos procedimentos e normas da instituição.
- 10.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.
- 10.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.
- 10.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos na instituição.
- 10.6. Adequação ao ritmo de trabalho da instituição.
- 10.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

DESPACHO CONJUNTO

O Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, regula do Regime Jurídico Geral do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). De acordo com o n.º 4 do artigo 9.º desse diploma “Os elementos que integram o Catálogo Nacional das Qualificações são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação, Formação Profissional e Emprego, uma vez ouvido CNEF”.

Por seu lado, o Governo, através do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, regulou “a natureza, a estrutura e os efeitos do Catálogo Nacional das Qualificações Profissionais (CNQP)”. O artigo 4.º desse diploma determina que “o CNQP é composto pelas qualificações profissionais, entenda-se perfis profissionais e programas formativos associados, reconhecíveis no mercado de emprego e identificados no sistema de produção e classificados de acordo com os critérios estabelecidos no presente diploma”.

Acrescenta o n.º 3 do artigo 23.º do referido diploma que “os elementos que integram o CNQP são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação e da Formação Profissional e Emprego, ouvido o Conselho Nacional do Emprego e Formação Profissional (CNEFP), sem prejuízo das competências atribuídas ao Conselho Nacional de Educação ao abrigo do disposto no artigo 84.º das Bases de Sistema Educativo”.

Assim, convido aprovar a qualificação profissional Serviços de Alimentos Serviços de Cozinha HRT 002_4 relativa a Hotelaria, Restauração e Turismo, nos termos n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, conjugado com o disposto no artigo 4.º e n.º 3 do artigo 23.º, todos do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, as Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento de Recursos Humanos e da Educação e Desporto, determinam o seguinte:

Artigo único

(Aprovação)

É aprovada a qualificação profissional Serviços de Cozinha HRT 002_4 relativa a Hotelaria, Restauração e Turismo, anexo ao presente Despacho Conjunto.

Gabinetes das Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos e da Educação e Desporto, na Praia, aos 30 de Junho de 2011. – As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto*

PERFIL PROFISSIONAL

HRT 002_4

COZINHA

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT002	Denominação	COZINHA
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Desenvolver os processos de preparação, confecção, apresentação e conservação de qualquer tipo de alimentos e definir ofertas gastronómicas, aplicando autonomamente as técnicas adequadas, respeitando as normas de segurança e higiene na manipulação de alimentos, procurando a satisfação dos clientes e respeitando as orientações comerciais da empresa.		
Unidades de Competência da Qualificação	Denominação		Código
	UC1	Definir ofertas gastronómicas simples, realizar o abastecimento e controlar consumos	UC004_4
	UC2	Preparar e conservar todo tipo de alimentos	UC005_3
	UC3	Confeccionar fundos, molhos e pratos elementares	UC006_3
	UC4	Confeccionar e apresentar pratos especiais da gastronomia cabo-verdiana e internacional	UC007_4
UC5	Confeccionar e apresentar sobremesas	UC008_4	

Ambiente Profissional	Âmbito profissional: Desenvolve a sua actividade profissional tanto em grandes como em médias e pequenas empresas, principalmente no sector da restauração, também por conta própria em pequenos estabelecimentos do subsector da restauração.
	Sectores produtivos: Esta qualificação insere-se, principalmente, em sectores e subsectores produtivos e de prestação de serviços em que se desenvolvem processos de pré-preparação, preparação e, caso necessário, serviço de alimentos e bebidas, e, neste contexto, os subsectores de hotelaria e restauração e também em estabelecimentos dedicados à pré-preparação e comercialização de alimentos crus, lojas especializadas em pronto a comer, empresas dedicadas ao armazenamento, embalagem e distribuição de produtos alimentares.
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP. 2010 5120.0 Cozinheiro

UC1	DEFINIR OFERTAS GASTRONÓMICAS SIMPLES, REALIZAR O ABASTECIMENTO E CONTROLAR CONSUMOS
Nível: 4	Código: UC004_4

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Definir ofertas simples em menus, de modo que sejam atractivas, equilibradas e adequadas para os clientes.

CD 1.1. As ofertas definem-se, tendo-se em conta:

- As necessidades e os gostos dos potenciais clientes;
- O fornecimento das matérias-primas;
- Os meios físicos, humanos e económicos;
- O tipo de serviço que se vai realizar;
- Um bom equilíbrio, tanto na variedade como na ordem e nas despesas;
- O valor nutritivo dos alimentos e outras questões de saúde;
- Os produtos da estação;
- O tipo de estabelecimento e sua localização;
- Produtos típicos da região.

CD 1.2. Os menus são elaborados procurando:

- Não repetir iguarias num mesmo menu;
- Manter o equilíbrio das cores e dos produtos;
- Ter em conta os diversos tipos de acompanhamentos;
- Ter em conta os produtos existentes no mercado.

CD 1.3. A rotatividade dos menus é verificada, tendo em conta a rotação dos géneros ou produtos da estação.

CD 1.4. O sistema de rotação das ofertas é definido de modo a poder ser alterado de acordo com a evolução dos hábitos e gostos dos clientes.

CD 1.5. As normas de dietética e nutrição são aplicadas quando for necessário.

CD 1.6. A apresentação impressa dos menus é feita tendo em conta: categoria do estabelecimento, objectivos económicos e imagem corporativa.

EC 2: Determinar o grau de qualidade das matérias-primas, para que o produto oferecido tenha o nível de qualidade esperado pelo cliente e se cumpram os objectivos económicos do estabelecimento.

CD 2.1. A qualidade das matérias-primas é determinada tendo em conta os gostos e as necessidades dos clientes e os objectivos económicos do estabelecimento.

CD 2.2. As características quantitativas e qualitativas de cada um dos artigos utilizados são identificadas, elaborando as fichas técnicas, tendo em conta:

- Os diversos tipos de carnes de acordo com raças, categoria e idade;
- Os diversos tipos de aves e caças e a sua classificação;
- Os diversos tipos de peixes e mariscos assim como a sua classificação;
- O grau de frescura dos alimentos;
- Os padrões de qualidades dos produtos enlatados, congelados e dos produtos de conveniência pré preparados e embalados.

CD 2.3. As fichas de especificação técnica são actualizadas de acordo com as mudanças ocorridas no mercado e nas ofertas do estabelecimento.

EC 3: Solicitar as mercadorias necessárias para corresponder às exigências de produção

CD 3.1. No pedido de compra é tido em conta as perspectivas de produção, os stocks, os mínimos e máximos de stocks e o menu a elaborar.

CD 3.2. As requisições internas de mercadorias são feitas ao departamento correspondente, através de formulário estabelecido, com as devidas assinaturas, tais como quem pede, quem recebe e quem confere ou controla, entre outros.

CD 3.3. A recepção dos artigos requisitados é realizada verificando se estes respeitam a requisição de compra, o standard de qualidade, as datas de validade e as condições de transporte, tais como temperatura das câmaras de transporte, inalteração da temperatura durante todo o processo de transporte.

CD 3.4. As matérias-primas recebidas são conferidas para verificar se correspondem às solicitadas e se respeitam as quantidades e os pesos netos solicitados, o nível de qualidade definido, a data de validade, as condições da embalagem, de temperatura e os registos sanitários.

CD 3.5. As fases de requisição, compra e recepção de mercadorias são diferenciadas a fim de conseguir um correcto processo de controlo administrativo e de qualidade.

EC 4: Armazenar as mercadorias recebidas, de modo que se mantenham em perfeito estado até a sua utilização.

CD 4.1. As mercadorias são controladas na recepção e armazenadas tendo em conta:

- As suas características organolépticas;
- A temperatura adequada;
- O grau de humidade de conservação;
- A iluminação e ventilação;
- As normas básicas de armazenamento e as normas de higiene;
- Os factores de risco.

CD 4.2. A ficha de armazém é preenchida de acordo com os procedimentos estabelecidos.

CD 4.3. Os artigos são armazenados de acordo com os critérios de racionalização para facilitar o seu fornecimento e distribuição.

CD 4.4. As baixas, devido ao mau estado ou quebra, devem ser identificadas nos inventários e notificadas.

CD 4.5. As condições de limpeza, ambientais e sanitárias dos armazéns e das câmaras frias, que impedem o desenvolvimento bacteriológico são verificadas garantindo a qualidade de conservação.

CD 4.6. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC5: Controlar consumos, segundo as normas estabelecidas, de forma a determinar os custos das bebidas e dos alimentos empregados.

CD 5.1. Os vales de pedido são realizados de acordo com as normas estabelecidas, solicitando, caso necessário, a supervisão e aprovação do responsável do departamento.

CD 5.2. Os vales de transferência de produtos a outros departamentos são preenchidos, ficando assim correctamente determinados os custos reais em cada um.

CD 5.3. Todos os dados relativos à recepção, armazenamento, distribuição e consumo são verificados e registados nos suportes e com os procedimentos e códigos estabelecidos.

CD 5.4. O custo dos produtos elaborados é verificado a partir das fichas de consumo.

Contexto profissional

Meios de produção

Equipamentos e instrumentos de medição. Armazéns. Equipamentos de refrigeração. Equipamentos informáticos. Meios e equipamentos de escritório. Materiais de escritório. Matérias-primas. Material de embalagem ou acondicionamento, tais como recipientes e rótulos. Extintores de incêndio e sistemas de segurança. Cacifos para o pessoal.

Produtos e resultados

Programa de vendas, incluída carta, menu, sugestões do menu e menus especiais. Sistema de rotação da oferta gastronómica estabelecido. Gestão de fornecimento e armazenamento realizada. Elaboração de folhas de especificação técnica de matérias-primas que vão ser utilizadas. Registo dos dados relativos a recepção, armazenamento, distribuição e consumo. Controlo do consumo efectuado.

Informação utilizada ou gerada

Estatísticas e pesquisa de mercado. Plano de comercialização ou marketing. Manuais de processos padronizados. Manuais de operação dos equipamentos, maquinaria e instalações para recepção e armazenagem de mercadorias. Ordens de trabalho. Documentos normalizados, como os inventários, ordens de transferência e *vouchers*, facturas, alvarás, folhas de especificação técnica e folhas de controlo de consumo. Normas de segurança e higiénico - sanitárias de manipulação de alimentos.

UC2	PREPARAR E CONSERVAR TODO TIPO DE ALIMENTOS
Nível: 3	Código: UC005_3

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Preparar e conservar vegetais crus de modo que fiquem prontos para a sua posterior utilização na elaboração de diversos tipos de pratos ou comercialização.

CD 1.1. O abastecimento de vegetais é realizado a partir da ordem de trabalho, ou de um procedimento que a substitua.

CD 1.2. As instalações adequadas e os equipamentos necessários são preparados verificando que cumprem a normativa de segurança e higiene.

CD 1.3. A preparação dos vegetais é feita aplicando as técnicas e as normas básicas de manipulação e tratamento de vegetais em cru, e utilizando, caso necessário, as técnicas de cozedura estabelecidas para os vegetais, uma vez finalizada a manipulação em cru.

CD 1.4. O racionamento, corte ou picagem dos vegetais é feito tendo em conta a sua posterior utilização ou comercialização e procurando o máximo aproveitamento dos mesmos.

CD 1.5. A conservação dos vegetais manipulados é feita tendo em conta as características e o tipo de vegetal em questão, nos recipientes e equipamentos correspondentes, nas temperaturas adequadas e seguindo os procedimentos estabelecidos.

- CD 1.6. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com os produtos e os métodos estabelecidos.
- CD 1.7. Os equipamentos de frio e de calor são mantidos, durante a manipulação dos vegetais, nas condições de temperatura requeridas, efectuando operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.
- CD 1.8. Os equipamentos e os meios energéticos estabelecidos para os processos são utilizados racionalmente, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 1.9. A participação na melhoria da qualidade é tida em conta durante todo o processo.
- EC 2: Preparar e armazenar peixes, mariscos, aves e caças crus, de modo que fiquem prontos para utilização na elaboração de diversos tipos de pratos ou para posterior comercialização.**
- CD 2.1. O abastecimento de matérias-primas e a preparação dos utensílios e equipamentos necessários são realizados a partir da ordem de trabalho ou de um procedimento que a substitua.
- CD 2.2. As técnicas e normas básicas de manipulação e tratamento de alimentos crus são aplicadas na preparação dos peixes, mariscos, aves e caças.
- CD 2.3. Nas operações de divisão em porções ou picagem é tido em conta a sua utilização posterior ou comercialização, procurando o máximo aproveitamento das matérias-primas.
- CD 2.4. A conservação de peixes, mariscos, aves e caças é realizada tendo em conta as características dos géneros em questão, utilizando os recipientes e os equipamentos adequados, nas temperaturas adequadas e seguindo os procedimentos estabelecidos.
- CD 2.5. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com os produtos e métodos estabelecidos.
- CD 2.6. Os equipamentos de frio e de calor são mantidos durante a manipulação das matérias-primas, nas condições de temperatura requeridas, efectuando operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.
- CD 2.7. Os equipamentos e meios energéticos estabelecidos para o processo são utilizados em todo o momento, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 2.8. A participação na melhoria da qualidade é tida em conta durante todo o processo.
- EC 3: Preparar e dividir carnes em peças, preparando e armazenando as peças, de modo a ficarem prontas para serem utilizadas na elaboração de diversos tipos de pratos ou para posterior comercialização.**
- CD 3.1. O abastecimento de carnes ou peças é realizado, e os utensílios e equipamentos necessários são preparados, a partir de uma ordem de trabalho.
- CD 3.2. As peças de carne são divididas em cortes comerciais e seccionadas, aplicando as técnicas básicas para trincar.
- CD 3.3. As peças são preparadas cortando-as em porções segundo o método de cozedura que se vai utilizar e, caso necessário, aplicando as técnicas básicas para amolecer, cortar, rechear, atar e albardar.
- CD 3.4. As técnicas básicas são aplicadas, caso necessário, para a elaboração e manipulação de recheios.
- CD 3.5. Perdas e danos desnecessários são evitados na preparação da carne, aproveitando-a ao máximo.
- CD 3.6. O armazenamento das carnes ou peças são realizados tendo em conta as características da carne em questão, nos recipientes e equipamentos atribuídos, nas temperaturas adequadas e seguindo e os processos estabelecidos.
- CD 3.7. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com os produtos e métodos estabelecidos.
- CD 3.8. Os equipamentos de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, durante a manipulação dos canais e peças, actuando-se por meio de operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.
- CD 3.9. Os equipamentos e meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 3.10. A participação na melhoria da qualidade é tida em conta durante todo o processo.
- EC 4: Conservar e embalar em recipientes próprios, géneros e elaborações culinárias de modo que fiquem prontas para consumo ou distribuição comercial.**
- CD 4.1. A conservação e o acondicionamento dos géneros e as elaborações culinárias são realizados:
- Tendo em conta as características do género ou elaboração culinária em questão;
 - Seguindo os procedimentos estabelecidos;
 - Nos recipientes e equipamentos adequados;
 - Nas temperaturas adequadas;
 - Aplicando, caso necessário, técnicas tradicionais para salgar, marinar ou temperar;
 - Aplicando, caso necessário, técnicas de redução rápida de temperatura;
 - Aplicando, caso necessário, técnicas de armazenamento tradicional ou em vácuo;
 - Apresentando o produto de acordo com as normas definidas;
- CD 4.2. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com a frequência, os produtos e os métodos estabelecidos.
- CD 4.3. Os equipamentos de calor e de frio são mantidos durante os processos nas condições de temperatura requerida, actuando por meio de operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo.
- CD 4.4. Os equipamentos e os meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 4.5. A participação na melhoria da qualidade é tida em conta durante todo o processo.

Contexto profissional

Meios de produção

Móveis específicos de sala fria. Equipamentos de refrigeração. Maquinaria própria de uma sala fria. Redutores ou abatedores de temperatura. Máquinas de vácuo. Equipamentos de cozinha. Móveis e pilhas estáticas para lavar legumes e peixes, escorredores de vegetais. Utensílios e ferramentas de vários tipos próprias da preparação. Matérias-primas cruas e auxiliares de processamento. Elaborações culinárias de todos os tipos. Material de embalagem. Produtos de limpeza. Combustíveis. Fardas adequadas. Meios de transporte dentro da cozinha e meios de transporte entre cozinha e economato. Extintores e sistemas de segurança. Zonas específicas de preparação e conservação.

Produtos e resultados

Géneros e elaborações culinárias preparadas para o armazenamento, conservação, embalagem, processamento de alimentos, elaboração de pratos ou distribuição comercial.

Informação utilizada ou gerada

Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Ordens de trabalho. Fichas técnicas sobre manipulação de alimentos crus. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiénico-sanitárias e de manipulação de alimentos.

UC3	CONFECCIONAR FUNDOS, MOLHOS E PRATOS ELEMENTARES
Nível: 3	Código: UC006_3

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Preparar elaborações básicas de múltiplas aplicações para posterior utilização na elaboração ou acompanhamento de pratos, tais como guarnições diversas, saladas, molhos frios e quentes, geleias, legumes torneados e branqueados.

- CD 1.1. O abastecimento de matérias-primas e a preparação de utensílios e equipamentos são realizados a partir da ficha técnica ou de um procedimento que a substitua.
- CD 1.2. As elaborações básicas de múltiplas aplicações, tais como caldos, molhos, manteigas compostas e gelatinas, entre outros, são realizadas aplicando as técnicas e normas básicas de manipulação e tratamento de alimentos crus, e utilizando, caso necessário, as técnicas de cozedura estabelecidas.
- CD 1.3. Finalizado o processo de elaboração procede-se ao acabamento e apresentação de determinadas elaborações básicas de acordo com as normas definidas e o armazenamento do produto nos recipientes e equipamentos atribuídos e nas temperaturas adequadas.
- CD 1.4. Os métodos e equipamentos estabelecidos são utilizados na regeneração à temperatura de serviço.
- CD 1.5. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com a frequência, produtos e métodos estabelecidos.
- CD 1.6. Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, durante a confecção das elaborações básicas de múltiplas aplicações, actuando-se por meio de operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.
- CD 1.7. Os equipamentos e meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.
- CD 1.8. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC 2: Preparar e apresentar elaborações culinárias elementares de acordo com a definição do produto e as técnicas básicas de elaboração.

- CD 2.1. O abastecimento de matérias-primas e a preparação de utensílios e equipamentos são realizados a partir da ficha técnica, ou de um procedimento que a substitua.
- CD 2.2. A preparação culinária elementar é executada aplicando as técnicas e normas básicas de manipulação ou tratamento de alimentos crus e utilizando, caso necessário, as técnicas de cozedura estabelecidas.
- CD 2.3. O acabamento e a apresentação da preparação culinária elementar são realizados após o processo de elaboração, de acordo com as normas definidas.
- CD 2.4. O armazenamento das preparações culinárias elementares é realizado tendo em conta as características da preparação culinária em questão, nos recipientes e equipamentos atribuídos, nas temperaturas adequadas e seguindo os procedimentos estabelecidos.
- CD 2.5. Os métodos e equipamentos estabelecidos são utilizados na regeneração à temperatura de serviço.
- CD 2.6. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados nos processos são realizadas com a frequência, os produtos e os métodos estabelecidos.
- CD 2.7. Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, durante a con-

fecção das elaborações básicas de múltiplas aplicações, actuando através de operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.

CD 2.8. Os equipamentos e meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.

CD 2.9. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

Contexto profissional:

Meios de produção

Mobiliário específico de cozinha tradicional. Equipamentos geradores de calor de vários tipos e tamanhos, tais como fogões, fornos, fritadeiras, grelhadores, mesas e armários quentes, etc. Auto claves. Equipamentos de frio. Equipamentos geradores de ozono. Máquinas auxiliares, utensílios e mobiliário de cozinha. Mobiliário de serviço. Matérias-primas cruas ou preparadas e coadjuvantes para a preparação de elaborações básicas e pratos elementares. Painéis de serviço. Material de embalagem. Extintores e sistemas de segurança. Produtos de limpeza. Combustíveis. Fardamentos e panos apropriados.

Produtos e resultados

Preparação e apresentação de fundos e molhos básicos. Preparação e apresentação de pratos básicos ou elementares.

Informação utilizada ou gerada

Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Ordens de trabalho. Fichas técnicas de elaboração. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiénico-sanitárias e de manipulação de alimentos.

UC4	CONFECCIONAR E APRESENTAR PRATOS ESPECIAIS DA GASTRONOMIA CABO-VERDIANA E INTERNACIONAL
Nível: 4	Código: UC007_4

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Preparar e apresentar elaborações culinárias complexas, de acordo com a definição do produto, as técnicas básicas de preparação e com um elevado standard de qualidade.

- CD 1.1. Na preparação e apresentação das elaborações culinárias complexas é executado correctamente:
- O aprovisionamento de matérias-primas;
 - A preparação de utensílios e equipamentos;
 - A aplicação de técnicas e normas de manipulação e tratamento de alimentos crus;
 - A utilização das técnicas de cozedura estabelecidas para cada preparação culinária;
 - O acabamento e a apresentação do prato;
 - O armazenamento;
 - A regeneração à temperatura de serviço;
 - A manutenção das temperaturas requeridas;
 - A utilização dos equipamentos e meios energéticos estabelecidos, evitando-se consumos, custos e desgastes desnecessários;
 - As tarefas de limpeza.
- CD 1.2. A cultura gastronómica e as habilidades para responder às necessidades de inovação do menu são aplicadas em função dos gostos dos clientes e dos objectivos gastronómicos e económicos do estabelecimento.
- CD 1.3. Os pratos novos são correctamente preparados a partir de nova informação recebida, com receituários ou fichas técnicas de fabrico.
- CD 1.4. Perante a impossibilidade de aprovisionamento, os ingredientes de um determinado prato são substituídos, procurando satisfazer o cliente.

- CD 1.5. Os desejos e gostos do cliente, manifestados directamente ou através do pessoal da sala, são satisfeitos no quadro das normas e standards de qualidade estabelecidos.
- CD 1.6. As técnicas de cozedura mais inovadoras, como em vácuo, a vapor entre outras, são eficazmente utilizadas.
- CD 1.7. As técnicas de conservação e esterilização mais inovadoras, como o auto clave, são eficazmente utilizadas.
- CD 1.8. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC 2: Preparar e apresentar diferentes tipos de pratos da cozinha nacional, regional e internacional, que sejam atractivos para os clientes e se ajustem aos objectivos económicos do estabelecimento.

- CD 2.1. Na preparação e apresentação de pratos de elaboração própria é correctamente executado:
- O abastecimento de matérias-primas;
 - A preparação de utensílios e equipamentos;
 - A aplicação de técnicas e normas de manipulação e tratamento de alimentos crus;
 - A utilização das técnicas de cozedura estabelecidas para cada preparação culinária;
 - O acabamento e a apresentação do prato;
 - O armazenamento;
 - A regeneração à temperatura de serviço;
 - A manutenção das temperaturas requeridas;
 - A utilização dos equipamentos e meios energéticos estabelecidos, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários;
 - As tarefas de limpeza.
- CD 2.2. Os produtos de sazonais são utilizados para obter mais-valias gastronómicas e económicas.
- CD 2.3. A resposta às necessidades de inovação da oferta gastronómica é realizada em função dos gostos dos clientes e dos objectivos gastronómicos e económicos do estabelecimento.
- CD 2.4. Perante a impossibilidade de provimento de algum produto, os ingredientes de um determinado prato são substituídos, procurando satisfazer o cliente.
- CD 2.5. Os pedidos de clientes, manifestados directamente ou através do pessoal de sala, são objecto de satisfação no quadro das normas e standards de qualidade estabelecidos.
- CD 2.6. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC 3: Desenhar e realizar decorações culinárias que sejam atractivas para todo o tipo de expositores e serviços, e assistir a montagem de tais expositores.

- CD 3.1. O modelo gráfico que detalha o motivo de decoração seleccionado é moldado, utilizando a criatividade e a imaginação, para obter decorações atractivas e apresentáveis.
- CD 3.2. A técnica de decoração adequada ao tipo de produto culinário concreto é objecto de selecção prévia, tendo em conta os gostos dos clientes e as tendências actuais em cozinha.
- CD 3.3. Os géneros culinários e restantes materiais escolhidos são adequados para a aplicação da técnica decorativa seleccionada e a consequente realização do motivo decorativo anteriormente desenhado.
- CD 3.4. O lugar de colocação dos motivos decorativos é objecto de proposta e comprovação.
- CD 3.5. A ordem de colocação dos produtos culinários nos expositores é proposta seguindo critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação.

- CD 3.6. As técnicas e elementos decorativos que melhor se adequam ao tipo de estabelecimento, época do ano, oferta gastronómica, tipo de clientela, tipo de serviço e tipo de expositor são objecto de proposta ponderada.
- CD 3.7. As necessidades de mobiliário, equipamentos e utensílios para a montagem de qualquer tipo de expositores são convenientemente deduzidas e propostas.
- CD 3.8. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

Contexto profissional:

Meios de produção

Mobiliário específico de cozinha tradicional ou moderna. Equipamentos geradores de calor de distintos tipos e tamanhos tais como fogões, fornos, fritadeiras, grelhas, mesas e armários quentes, expositores, etc. Auto claves. Equipamentos de frio. Máquinas auxiliares, utensílios e mobiliário de cozinha. Mobiliário de serviço. Matérias-primas cruas ou preparadas e coadjuvantes para a elaboração de pratos. Extintores e sistemas de segurança. Produtos de limpeza. Combustível. Fardamentos e panos apropriados.

Produtos e resultados

Preparação e apresentação de pratos especiais da gastronomia cabo-verdiana e da gastronomia internacional. Preparação e apresentação de elaborações culinárias complexas. Desenho e realização de decorações culinárias para todo o tipo de expositores e serviços.

Informação utilizada ou gerada

Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Ordens de trabalho. Fichas técnicas de elaboração. Receituários e bibliografia específica. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiénico-sanitárias e de manipulação de alimentos.

UC5	CONFECCIONAR E APRESENTAR SOBREMESAS
Nível: 4	Código: UC008_4

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Elaborar e apresentar produtos de pastelaria que sejam feitos à base de massas.

- CD 1.1. O abastecimento de matérias-primas e a preparação de utensílios e equipamento são realizados a partir da ficha técnica, da ordem de trabalho ou de procedimentos que os substituem.
- CD 1.2. Os reguladores ou os meios de controlo dos processos em máquinas e equipamento são realizados através de operações manuais que garantam as condições óptimas de funcionamento.
- CD 1.3. A elaboração e apresentação de produtos feitos à base de massas, tais como tortas, bolos, pães simples, pizzas e outros são realizadas:
- aplicando as técnicas básicas de manipulação ou tratamento de alimentos;
 - utilizando as técnicas de cozedura estabelecidas;
 - tirando o maior proveito económico e gastronómico dos produtos da estação.
- CD 1.4. Finalizado o processo de elaboração é realizado:
- o acabamento e a apresentação de acordo com as normas definidas, no caso de produtos para consumo;
 - o armazenamento do produto nos recipientes e no equipamento apropriado, à temperatura adequada.
- CD 1.5. Os métodos e equipamentos destinados à regeneração dos produtos à temperatura de serviço são eficazmente utilizados.
- CD 1.6. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamento utilizados no processo, são efectuadas com a frequência requerida.

CD 1.7. O equipamento e os meios energéticos estabelecidos para o processo são sempre utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.

CD 1.8. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC 2: Preparar elaborações específicas para a sua posterior utilização na confeção ou acompanhamento de sobremesas de cozinha e gelados.

CD 2.1. O abastecimento de matérias-primas e a preparação de utensílios e equipamento é realizado a partir da ficha técnica de fabrico ou de um procedimento que a substitua.

CD 2.2. As elaborações específicas são realizadas aplicando as técnicas e normas básicas de manipulação e tratamento de alimentos, e utilizando as técnicas de cozedura estabelecidas.

CD 2.3. O armazenamento do produto nos recipientes e equipamento apropriados e à temperatura adequada é realizado, uma vez finalizado o processo de elaboração.

CD 2.4. Os métodos e equipamento estabelecidos na regeneração à temperatura de serviço são eficazmente utilizados.

CD 2.5. As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamento são realizadas com a frequência com os produtos e métodos estabelecidos.

CD 2.6. Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requeridas, durante a confeção das elaborações específicas de múltiplas aplicações, actuando por meio de operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.

CD 2.7. O equipamento e meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.

CD 2.8. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC 3: Preparar e apresentar sobremesas de acordo com a definição do produto e as técnicas básicas de elaboração.

CD 3.1. Na preparação e apresentação das sobremesas tradicionais, é correctamente executado:

- O abastecimento de matérias-primas;
- A preparação de utensílios e equipamento;
- A aplicação de técnicas e normas de manipulação e tratamento de alimentos;
- A utilização das técnicas culinárias próprias de cada preparação;
- O acabamento e a apresentação do prato;
- O armazenamento;
- A regeneração à temperatura de serviço;
- A manutenção das temperaturas requeridas;
- A utilização do equipamento e meios energéticos estabelecidos, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários;
- As tarefas de limpeza.

CD 3.2. As sobremesas novas são correctamente preparadas a partir de nova informação recebida, como receituários, fichas técnicas de fabrico ou outros.

CD 3.3. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC 4: Preparar e apresentar diferentes tipos de gelados, de modo que sejam atractivos para os clientes e se ajustem aos objectivos económicos do estabelecimento.

CD 4.1. Na preparação e apresentação de gelados, é correctamente executado:

- O aprovisionamento de matérias-primas;
- A preparação de utensílios e equipamento;
- A aplicação de técnicas e normas de manipulação e tratamento de alimentos;

- A utilização das técnicas culinárias necessárias;
- O acabamento e a apresentação;
- O armazenamento;
- A regeneração à temperatura de serviço;
- A manutenção das temperaturas requeridas;
- A utilização do equipamento e meios energéticos estabelecidos, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários;
- As tarefas de limpeza.

CD 4.2. O maior proveito gastronómico e económico é tirado das matérias-primas, aproveitando os produtos da estação.

CD 4.3. A resposta às necessidades de inovação da oferta de sobremesas é feita em função dos gostos dos clientes e dos objectivos gastronómicos e económicos do estabelecimento, aplicando sempre que possível a cultura gastronómica e as possibilidades de adaptação.

CD 4.4. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

EC 5: Realizar decorações para sobremesas e produtos similares e para todo o tipo de expositores e serviços, assistindo à montagem dos mesmos.

CD 5.1. O modelo gráfico que pormenoriza o motivo de decoração seleccionado é demonstrado, utilizando criatividade e imaginação.

CD 5.2. A técnica de decoração seleccionada é adequada ao tipo de produto, aos gostos dos clientes e às tendências actuais.

CD 5.3. Os géneros culinários e demais materiais escolhidos são adequados para a aplicação da técnica decorativa seleccionada e para a realização do motivo decorativo desenhado.

CD 5.4. O lugar de colocação dos motivos decorativos é objecto de proposta e comprovação.

CD 5.5. A ordem de colocação dos produtos de doçaria nos expositores é proposta seguindo critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação.

CD 5.6. As técnicas e elementos decorativos que melhor se adequem ao tipo de estabelecimento, temporada, oferta de doçaria, tipo de clientes, tipo de serviço e de expositor são objecto de proposta ponderada.

CD 5.7. As necessidades de mobiliário, equipamento e utensílios para a montagem de qualquer tipo de expositores são convenientemente detectadas e propostas.

CD 5.8. A participação na melhoria da qualidade é realizada durante todo o processo.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Mobiliário de cozinha e específico de doçaria. Expositores. Barras de degustação. Carros de doçaria. Montras. Armazéns. Equipamentos geradores de calor e frio. Equipamentos geradores de ozono. Máquinas auxiliares. Mobiliário e utensílios próprios de doçaria. Matérias-primas cruas ou preparadas e coadjuvantes para a elaboração de produtos de doçaria. Material de acondicionamento, tais como recipientes, fechos e etiquetas. Extintores e sistemas de segurança. Produtos de limpeza. Combustíveis. Fardamentos e panos apropriados.

Produtos e resultados:

Tartes, bolos, pães simples, pizzas, outros produtos de pastelaria salgada, sobremesas de cozinha e gelados.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Ordens de trabalho. Fichas técnicas de manipulação de alimentos. Fichas técnicas de elaboração. Receituários e bibliografia específica. Tabelas de temperaturas e escalas apropriadas. Normas de segurança e higiénico-sanitárias e de manipulação de alimentos.

PROGRAMA FORMATIVO
ASSOCIADO AO PERFIL
HRT 002_4
COZINHA

Programa Formativo associado ao Perfil profissional COZINHA			
Código	HRT002	Denominação	COZINHA
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa	1.200 Horas		

Unidades de competência	Denominação		Código
	UC1	Definir ofertas gastronómicas simples, realizar o abastecimento e controlar consumos	UC004_4
UC2	Preparar e conservar todo tipo de alimentos	UC005_3	
UC3	Confeccionar fundos, molhos e pratos elementares	UC006_3	
UC4	Confeccionar e apresentar pratos especiais da gastronomia cabo-verdiana e internacional	UC007_4	
UC5	Confeccionar e apresentar sobremesas	UC008_4	

Módulos Formativos	Denominação			Código
	MF1	Ofertas gastronómicas simples e sistemas de abastecimento (120 Horas)	UF0001	O sector da restauração
UF0002			Segurança e higiene alimentar	
UF0003			Ofertas gastronómicas	
UF0004			Sistemas de abastecimento na restauração	
UF0005			A qualidade na restauração	
MF2	Preparação e conservação de alimentos (180 Horas)	UF0001	O sector da restauração	MF005_3
		UF0002	Segurança e higiene alimentar	
		UF0006	Pré elaboração e conservação alimentar	
		UF0005	A qualidade na restauração	
MF3	Fundos, molhos e pratos elementares (180 Horas)	UF0001	O sector da restauração	MF006_3
		UF0002	Segurança e higiene alimentar	
		UF0007	Técnicas culinárias	
		UF0005	A qualidade na restauração	
MF4	Gastronomia cabo-verdiana e internacional (210 Horas)	UF0001	O sector da restauração	MF007_4
		UF0002	Segurança e higiene alimentar	
		UF0008	Gastronomia cabo-verdiana	
		UF0009	Gastronomia internacional	
MF5	Elaboração de sobremesas (150 Horas)	UF0001	O sector da restauração	MF008_4
		UF0002	Segurança e higiene alimentar	
		UF0010	Sobremesas	
		UF0005	A qualidade na restauração	
MF - CRT	Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 Horas)			HRT002_MT_4

MÓDULO FORMATIVO 1	OFERTAS GASTRONÓMICAS SIMPLES E SISTEMAS DE ABASTECIMENTO	MF004_4
Nível		Duração indicativa
Associado à UC004_4	Definir ofertas gastronómicas simples, realizar o abastecimento e controlar consumos	120 Horas
		UC004_4

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: OFERTAS GASTRONÓMICAS
- UNIDADE FORMATIVA 4: SISTEMAS DE ABASTECIMENTO NA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 5: QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.

CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.

CA 1.2. Descrever os departamentos e os sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.

CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.

CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos

1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e as suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénico-sanitárias e a limpeza na actividade de restauração.

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénico-sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.

- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviços e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e principais infecções tóxicas de origem alimentar e as suas consequências para a saúde relacionando-as com as alterações e agentes causadores.
- C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controlo dos resíduos produzidos
- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.
- C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar o seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.
- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, com a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, avisos e alarmes, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.
- C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para o seu uso eficiente nas actividades de restauração.
- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e as suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.
- CA 4.3. Analisar as boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções de redução de gastos.
- CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:
- Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia;
 - Explicar um programa de poupança de água e de energia e as suas medidas de seguimento e controlo;
 - Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia

- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e a sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos

2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfectação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos

3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental

4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e manutenção.

5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e os pequenos materiais característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Nas instalações. Na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Os equipamentos de protecção individual e colectivo: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, avisos e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: OFERTAS GASTRONÓMICAS

Capacidades e critérios de avaliação

- C1: Definir menus ou outras ofertas especiais (banquetes, galas...), identificando as suas diferenças.
- CA 1.1. Analisar os grupos de alimentos, explicando seus valores nutritivos.
- CA 1.2. Descrever ofertas gastronómicas indicando os seus elementos, características e categoria.
- CA 1.3. Relacionar ofertas gastronómicas com tipologias de restaurantes dos diversos estabelecimentos hoteleiros de acordo com a legislação vigente.

Conteúdos:

1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.

CA 1.4. Para um determinado tipo de estabelecimento devidamente caracterizado, e oferecidos os dados necessários:

- Identificar e analisar as variáveis derivadas dos aspectos dietéticos, económicos, gosto, etc., que devem ser tidos em conta para confeccionar ofertas gastronómicas;
- Elaborar menus, cartas e outras ofertas gastronómicas equilibradas do ponto de vista dietético, variados e de qualidade, apresentando-os com o formato e a terminologia adequados e de acordo com os objectivos económicos estabelecidos;
- Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de ofertas gastronómicas.

C2: **Definir características dos alimentos e bebidas tendo em conta ofertas gastronómicas determinadas.**

CA 2.1.A partir de determinadas ofertas gastronómicas devidamente caracterizadas, e com os dados necessários:

- Estimar as necessidades quantitativas e qualitativas de matérias-primas;
- Precisar níveis de qualidade dos géneros, tendo em conta as variáveis básicas como: a categoria e o tipo do serviço, os objectivos económicos e os fornecedores;
- Preencher fichas de especificação técnica para os géneros, justificando possíveis alternativas em função de variáveis sazonais, de fornecimento/disponibilidade ou económicas, e utilizando eficazmente os meios informáticos disponíveis para o preenchimento das fichas;

C3: **Calcular custos de matérias-primas para estimar possíveis preços das ofertas gastronómicas associadas.**

CA 3.1. Explicar a documentação necessária para a obtenção de custos de matérias-primas.

CA 3.2. Descrever os métodos de orçamentação e fixação de preços de acordo com os custos de matérias-primas.

CA 3.3. Partindo de determinadas ofertas gastronómicas devidamente caracterizadas:

- Obter custos de pratos, indicando os documentos consultados e realizando os cálculos correctamente;
- Preencher a documentação específica;
- Fixar preços da oferta gastronómica.

CA 3.4. Utilizar eficazmente os meios informáticos disponíveis.

CA 3.5. Assumir a importância da segurança na conservação da documentação e informação, tratando-as com rigor.

Conteúdos

1. As ofertas gastronómicas

- 1.1. Grupos de alimentos.
- 1.2. Definição dos elementos e variáveis das ofertas gastronómicas.
- 1.3. Ofertas gastronómicas hoteleiras e não hoteleiras.
- 1.4. Planificação e desenho de ofertas: menus, eventos especiais (galas, banquetes/buffets, outras).
- 1.5. Cálculo de necessidades de abastecimento de acordo com as ofertas estabelecidas.

2. Controlo de consumos e de custos

- 2.1. Definição e classes de custos.
- 2.2. Cálculo do custo de matérias-primas e registo documental.
- 2.3. Controlo de consumos. Aplicação de métodos.
- 2.4. Componentes do preço.
- 2.5. Métodos de fixação de preços.

3. Nutrição e dietética aplicada na restauração

- 3.1. Diferença entre alimentação e nutrição.
- 3.2. Grupos de alimentos
- 3.3. Relação entre grupos de alimentos, nutrientes e necessidades energéticas, funcionais e estruturais do organismo humano.
- 3.4. Caracterização dos grupos de alimentos.
- 3.5. Aplicação dos princípios dietéticos na elaboração de ofertas gastronómicas dirigidas a distintos grupos. Particularidades da alimentação colectiva.

UNIDADE FORMATIVA 4: SISTEMAS DE ABASTECIMENTO NA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: **Calcular as necessidades de abastecimento externo de géneros associados a ofertas gastronómicas determinadas, redigindo os pedidos/preenchendo as requisições.**

CA 1.1. Identificar os documentos e os instrumentos de comunicação para efectuar pedidos de abastecimento e descrever os circuitos das operações realizadas no departamento de compras.

CA 1.2. A partir de simulações de ofertas gastronómicas ou planos de trabalho devidamente caracterizados:

- Determinar as necessidades de fornecimento de géneros indicando as quantidades;
- Redigir pedidos de abastecimento externo, ou de algum departamento interno, utilizando os meios adequados;
- Utilizar eficazmente os meios informáticos disponíveis para o cálculo de necessidades de géneros e preenchimento de pedidos de abastecimento;
- Assumir a importância da segurança na conservação da documentação e informação, tratando-as com rigor.

C2: **Efectuar a recepção de alimentos e bebidas para posterior armazenamento e distribuição.**

CA 2.1. Identificar selos e atributos de qualidade de géneros culinários, interpretando etiquetas e documentação que os acompanham.

CA 2.2. Descrever os métodos de controlo para géneros culinários de acordo com o seu estado ou natureza, identificando instrumentos e meios necessários.

CA 2.3. Efectuar operações de controlo, utilizando meios e instruções aplicáveis, detectando desvios entre as quantidades e as qualidades dos géneros solicitados e os recebidos, propondo medidas para a sua resolução.

CA 2.4. Manipular correctamente e de acordo com a normativa higiénica e sanitária, tanto os equipamentos de controlo como os próprios géneros destinados ao armazém ou ao consumo imediato.

CA 2.5. Actuar com responsabilidade e ética profissional nos processos de recepção, armazenamento e distribuição de mercadorias.

CA 2.6. Reconhecer os efeitos graves derivados das intoxicações alimentares produzidas como consequência do incumprimento das normas higiénico-sanitárias no processo de abastecimento de géneros e produtos alimentares.

C3: **Analisar sistemas de armazenamento de alimentos e bebidas e executar as operações inerentes de acordo com os sistemas seleccionados.**

CA 3.1. Descrever diversos sistemas de armazenamento, indicando as necessidades de equipamento, critérios de organização, vantagens comparativas e documentação associada.

CA 3.2. Identificar necessidades de armazenamento dos alimentos e bebidas em função da sua natureza e classe.

CA 3.3. Classificar os lugares de armazenamento básicos nas unidades de produção e serviço de alimentos e bebidas, descrevendo suas finalidades e utilidades.

CA 3.4. Relacionar as necessidades de armazenamento dos alimentos e bebidas com os lugares apropriados para obter uma correcta conservação.

- CA35. Organizar alimentos e bebidas de acordo com o lugar, dimensões, equipamentos e sistemas estabelecidos, aplicando rigorosamente a normativa higiénico-sanitária e os tempos de consumo.
- CA36. Detectar possíveis deteriorações de géneros durante o período de armazenamento, efectuando as operações de extracção dos referidos géneros e indicando os possíveis departamentos a que se deveria informar nos diversos tipos de estabelecimentos.
- CA37. Descrever a documentação e livros necessários para o controlo do economato.
- CA38. Actuar com responsabilidade e ética profissional nos processos de recepção, armazenamento e distribuição de mercadorias.
- CA39. Reconhecer os efeitos graves derivados das intoxicações alimentares produzidas como consequência do incumprimento das normas higiénico-sanitárias no processo de armazenamento de géneros e produtos alimentares.

- CA15. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA16. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA17. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA18. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos

1.0 abastecimento externo de mercadorias na restauração

- 1.1. O economato e a cave.
- 1.2. O ciclo de compras.
- 1.3. Registos documentais de compras.
- 1.4. O inventário permanente e a sua função: métodos de aprovisionamento (controlo das existências).

2.0 abastecimento interno de mercadorias na restauração

- 2.1. Documentos utilizados no abastecimento interno e as suas características.
- 2.2. Sistemas utilizados para detectar as necessidades de matérias-primas. Departamentos ou unidades que intervêm no processo.
- 2.3. Estimativa e cálculo de necessidades de géneros, pré-elaborações e elaborações básicas.
- 2.4. Pedidos de Armazém/Requisições.
- 2.5. Recepção e verificação da mercadoria.
- 2.6. Armazenamento e distribuição para as diferentes áreas
- 2.7. Controlo de stocks

3. Recepção e armazenamento de matérias-primas

- 3.1. Inspeção, controlo, distribuição e armazenamento de matérias-primas.
- 3.2. Registos documentais.
- 3.3. Gestão e controlo de inventários.

UNIDADE FORMATIVA 5: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando as suas aplicações.

- CA1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para a sua implementação num referencial de actualizações e os seus respectivos prazos.
- CA1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade tais como, standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.

Conteúdos

1. Qualidade na restauração

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria continua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente na restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das reclamações e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 2	PREPARAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS		MF005_3
Nível	3	Duração indicativa	180 Horas
Associado à UC005_3	Preparar e conservar todo tipo de alimentos		UC005_3

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: PRE ELABORAÇÃO E CONSERVAÇÃO ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 4: QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.

CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação caboverdiana aplicável.

CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.

CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.

CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos

1.As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2.O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e as suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3.A sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária e a limpeza na actividade de restauração.

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.

CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.

CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.

CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.

CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e principais infecções tóxicas de origem alimentar e as suas consequências para a saúde relacionando-as com as alterações e agentes causadores.

C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controlo dos resíduos produzidos

CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração.

CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.

CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar o seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.

CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.

CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.

CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, com a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, avisos e alarmes, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para o seu uso eficiente nas actividades de restauração.

CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e as suas possibilidades num estabelecimento de restauração.

CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

CA 4.3. Analisar as boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções de redução de gastos.

CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:

- Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.
- Explicar um programa de poupança de água e de energia e as suas medidas de seguimento e controlo.
- Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

Conteúdos:

1.Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem para o crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.

- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos; Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos; Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal, factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos

2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfeção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos

3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental

4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e manutenção.

5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e os pequenos materiais característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Nas instalações. Na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual e colectiva: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, avisos e alarmes. Incêndios. Fugas de gás. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

6. Gestão da água e da energia nos estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: PRÉ-ELABORAÇÃO E CONSERVAÇÃO ALIMENTAR

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Utilizar equipamentos, máquinas, utensílios e ferramentas específicos dos departamentos de cozinha de acordo com as suas aplicações e em função do seu rendimento.

- CA1.1. Descrever todo tipo de utensílios e ferramentas de cozinha, explicando funções, normas de utilização, resultados quantitativos e qualitativos, riscos associados à sua manipulação e manutenção necessária.
- CA1.2. Justificar a utilização de utensílios, ferramentas, equipamentos e maquinaria em função do tipo, género, instruções recebidas e volume de produção.

CA1.3. Efectuar a manutenção dos equipamentos seguindo instruções e testando a sua funcionalidade.

CA1.4. Aplicar normas de utilização de equipamentos, máquinas e utensílios de cozinha, seguindo os procedimentos estabelecidos para evitar riscos e obter resultados pré-determinados.

CA1.5. Assumir o compromisso de manter e cuidar os equipamentos, e tirar o máximo proveito dos meios utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

C2: Analisar os produtos de uso na cozinha, descrevendo variedades e qualidades e identificando os factores culinários que devem ser conjugados no processo de elaboração e conservação.

CA2.1. Identificar e caracterizar produtos alimentares, descrevendo as suas características físicas tais como forma, cor, tamanho, etc., as suas qualidades gastronómicas tais como aplicações culinárias básicas, as suas necessidades de pré-elaboração e as suas necessidades de conservação.

CA2.2. Descrever as fórmulas usuais de apresentação e comercialização das matérias-primas culinárias, indicando as qualidades, as características e necessidades de regeneração e conservação.

CA2.3. Identificar os lugares apropriados para necessidades de conservação e técnicas aplicáveis e as necessidades de regeneração de diversas matérias-primas culinárias.

C3: Descrever as operações de pré-elaboração dos diferentes géneros culinários realizando-as de forma que estes fiquem prontos para utilização posterior na elaboração de pratos ou para a comercialização.

CA3.1. Descrever e classificar os cortes ou peças mais usuais e com denominação própria associados a diferentes géneros utilizados em elaborações culinárias, indicando as suas características comerciais e as suas aplicações culinárias.

CA3.2. Efectuar as operações de regeneração que as matérias-primas necessitam de acordo com o seu estado para sua posterior pré-elaboração.

CA3.3. Estimar as necessidades de pré-elaborações de qualquer género de acordo com determinadas aplicações culinárias ou determinados planos de produção e comercialização.

CA3.4. Seleccionar os utensílios, as ferramentas e os equipamentos de trabalho de acordo com as pré-elaborações a efectuar.

CA3.5. Efectuar pré-elaborações necessárias para um plano de trabalho determinado, de acordo com a natureza dos géneros utilizados.

CA3.6. Propor possíveis medidas correctivas em função dos resultados obtidos nas operações de pré-elaboração para obter o nível de qualidade desejado.

CA3.7. Justificar o método e o lugar de conservação dos géneros pré-elaborados tendo em conta o destino, a sua natureza e as normas higiénico-sanitárias.

CA3.8. Assumir o compromisso de tirar o máximo proveito das matérias-primas utilizadas no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

C4: Aplicar os métodos e manusear os equipamentos para a conservação e embalagem de géneros crus, semi-elaborados e elaborações culinárias finalizadas, assegurando a sua utilização ou consumo posterior em boas condições.

CA4.1. Diferenciar e descrever os diferentes métodos e equipamentos de conservação e embalagem.

CA4.2. Caracterizar as operações auxiliares que os produtos crus necessitam, assim como os semi-elaborados e as elaborações culinárias, em função do método ou equipamento escolhido, das instruções recebidas e do consumo destinado.

CA4.3. Efectuar as operações necessárias para o processo de conservação de todo tipo de géneros.

- CA 4.4. Aplicar normas de controlo estabelecidas, para avaliar resultados intermédios e finais de cada operação a fim de obter um produto final de acordo com um nível de qualidade pré-determinado.
- CA 4.5. Justificar o método e o lugar de conservação dos géneros pré-elaborados tendo em conta o destino a sua natureza e as normas higiénico-sanitárias.
- CA 4.6. Assumir o compromisso de tirar o máximo proveito das matérias-primas utilizadas no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

- 5.3. Fases dos processos, riscos na execução e controlo de resultados.
- 5.4. Identificação de necessidades básicas de conservação e apresentação comercial, segundo momento de uso ou consumo e natureza do género ou produto culinário em questão.
- 5.5. Identificação da técnica ou método apropriado.
- 5.6. Conservas e meio conservas marinadas.
- 5.7. Execução de operações necessárias para a conservação e apresentação comercial de géneros e produtos culinários, aplicando as respectivas técnicas e métodos adequados.

Conteúdos

1. Maquinaria e equipamentos básicos de cozinha

- 1.1. Classificação e descrição segundo as características, as funções e aplicações.
- 1.2. Localização e distribuição.
- 1.3. Aplicação de técnicas, procedimentos e modos de operação e controlo.
- 1.4. Especificidades na restauração colectiva.

2. Produtos culinários

- 2.1. Classificação gastronómica: variedades mais importantes, caracterização, qualidades e aplicações gastronómicas básicas de:
- Hortaliças
 - Legumes
 - Frutas
 - Peixes
 - Moluscos
 - Crustáceos
 - Algas
 - Carne de bovino
 - Carne de ovino e caprino
 - Carne de suíno
 - Aves
- 2.2. Classificação comercial: formas de comercialização e tratamento inerentes; necessidades de regeneração e conservação.

3. Regeneração de géneros e produtos culinários

- 3.1. Definição.
- 3.2. Técnicas e processos.
- 3.3. Identificação de equipamentos associados.
- 3.4. Fases dos processos, riscos na execução e controlo de resultados.
- 3.5. Realização de operações necessárias para a regeneração, aplicando as técnicas e os métodos adequados.

4. Pré-elaborações culinárias

- 4.1. Tratamento de matérias-primas.
- 4.2. Limpeza e desinfecção.
- 4.3. Cortes e peças mais usuais: Classificação, caracterização e aplicações.
- 4.4. Fases dos processos, riscos na execução e controlo de resultados.
- 4.5. Realização de operações necessárias para pré-elaborações culinárias, aplicando as técnicas e os métodos adequados.

5. Sistemas e métodos de conservação e apresentação comercial de géneros e produtos culinários

- 5.1. Classes e caracterização.
- 5.2. Identificação de equipamentos associados.

UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando as suas aplicações.

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores-chave e barreiras, e definindo o programa para a sua implementação num referencial de actuações e os seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos**1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde devem decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 3	Fundos, molhos e pratos elementares	MF006_3
Nível	3	Duração indicativa
Associado à UC006_3	Confeccionar fundos, molhos e pratos elementares	UC006_3

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: TÉCNICAS CULINÁRIAS
- UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

- CA1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação caboverdiana aplicável.

CA1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.

CA1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.

CA1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos**1. As empresas de restauração**

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e as suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e as suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénico-sanitária e a limpeza na actividade de restauração.**

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénico-sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.

CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviços e nos hábitos de trabalho.

CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.

CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.

CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e principais infecções tóxicas de origem alimentar e as suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controlo dos resíduos produzidos

CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração.

CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.

CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

C3: Adotar as medidas de segurança e controlar seu

cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.

CA 3.1. Analisar os factores e as situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.

CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.

CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, com a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, avisos e alarmes, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.

CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e as suas possibilidades num estabelecimento de restauração.

CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

CA 4.3. Analisar as boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções de redução de gastos.

CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:

- Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia;
- Explicar um programa de poupança de água e de energia e as suas medidas de seguimento e controlo;
- Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

Conteúdos:**1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos**

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem para o crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e a sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos

2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre a protecção ambiental.

4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Nas instalações. Na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual e colectivo: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, avisos e alarmes. Incêndios. Fugas de gás. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

6. Gestão da água e da energia nos estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: TÉCNICAS CULINARIAS**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Executar e conservar elaborações básicas de múltiplas aplicações para posterior elaboração de pratos.**

- CA 1.1. Descrever as elaborações básicas de cozinha, classificando-as de acordo com suas aplicações mais usuais ou processos de realização.
- CA 1.2. Identificar as necessidades de elaborações básicas derivadas de planos de produção determinados e estimar as necessidades de abastecimento interno de matérias-primas para sua realização.
- CA 1.3. Selecionar os utensílios, as ferramentas e os equipamentos de trabalho necessários para a realização de elaborações básicas de múltiplas aplicações.
- CA 1.4. Efectuar as operações necessárias para a obtenção de elaborações básicas com uma perfeita manipulação higiénica sanitária, em ordem e tempo estabelecidos e utilizando os equipamentos de acordo com as suas normas de utilização ou instruções recebidas.
- CA 1.5. Propor possíveis medidas correctivas em função dos resultados obtidos para obter os níveis de qualidade estabelecidos.
- CA 1.6. Justificar os métodos e lugares de conservação dos produtos obtidos, tendo em conta o destino de consumo atribuído, a sua natureza e a normativa higiénico-sanitária.
- CA 1.7. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito das matérias-primas utilizadas no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

C2: Aplicar as técnicas básicas de cozinha e caso necessário, de conservação, para obter elaborações culinárias elementares.

- CA 2.1. Descrever as técnicas culinárias indicando as fases de aplicação, procedimentos, instrumentos e resultados.
- CA 2.2. Selecionar os utensílios, as ferramentas e os equipamentos necessários para a aplicação de técnicas determinadas.

CA2.3. Executar as técnicas culinárias para obter elaborações elementares, segundo as receitas, na ordem e tempo estipulados e cumprindo a normativa higiénico-sanitária.

CA2.4. Justificar os lugares e métodos de armazenamento ou conservação mais apropriados para elaborações culinárias elementares.

CA2.5. Assumir o compromisso de cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito das matérias-primas utilizadas, evitando custos e desgastes desnecessários.

C3: Gerar elaborações culinárias para seu uso ou consumo posterior.

CA3.1. Explicitar as necessidades de geração adequadas a cada elaboração culinária em função do seu estado e da sua posterior utilização.

CA3.2. Realizar operações de geração, controlando os resultados.

CA3.3. Propor e aplicar medidas correctivas para obter um produto em perfeitas condições para a sua utilização.

C4: Acabar elaborações culinárias de acordo com o seu estado e tipo de serviço.

CA4.1. Descrever e justificar tipos de guarnição e decoração possíveis, de acordo com as elaborações e classe de serviços.

CA4.2. Realizar as operações de guarnição e decoração de forma a obter um produto acabado cumprindo com os parâmetros de qualidade.

CA4.3. Mostrar sensibilidade artística no desenho das decorações

3.6. Elaborações a base de hortaliças, verduras, tubérculos e legumes.

3.7. Arroz elementares.

3.8. Elaborações elementares de massas italianas.

3.8.1. Elaborações básicas de ovos.

3.8.2. Elaborações básicas de carnes (bovino, suíno, caprino e ovino).

3.8.3. Elaborações básicas de aves.

3.8.4. Elaborações básicas com miudezas.

3.8.5. Elaborações básicas de peixes e mariscos.

3.9. Guarnições culinárias:

3.9.1. Classificação, definição, descrição e aplicações.

3.9.2. Fases dos processos, riscos na execução e controlo de resultados.

3.9.3. Aplicação das respectivas técnicas e procedimentos de execução e controlo para a obtenção de guarnições culinárias simples e compostas.

3.10. Regeneração de pratos preparados - Regeneração: Definição.

3.10.1. Classes de técnicas e processos.

3.10.2. Identificação de equipamentos associados.

3.10.3. Fases dos processos, riscos na execução e controlo dos resultados.

3.10.4. Realização de operações necessárias para a regeneração.

3.10.5. O sistema *cook-chill* e seu fundamento.

4. Apresentação e decoração de elaborações culinárias

4.1. Definições.

4.2. Normas e combinações organolépticas básicas.

4.3. Necessidades de apresentação e decoração segundo o tipo de elaboração e forma de comercialização.

4.4. Realização de operações necessárias para o acabamento de elaborações culinárias elementares segundo a definição do produto e os standards de qualidade pré-determinados. Aplicações e ensaios práticos.

UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando as suas aplicações.

CA1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou Unidades que a compõem.

CA1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo os objectivos, identificando os factores chave e barreiras, e definindo o programa para a sua implementação num referencial de actuações e os seus respectivos prazos.

CA1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.

CA1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitem medir o nível de satisfação dos clientes.

CA1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.

CA1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando as deficiências e as áreas de melhoria, estabelecendo os objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.

Conteúdos:

1. Técnicas de cozinha

- 1.1. Classificação, definição, descrição e aplicações.
- 1.2. Processos de execução: fases, instrumentos, procedimentos, resultados e controlos.
- 1.3. Tratamento e efeitos nas matérias-primas.
- 1.4. Condimentos: procedimentos.
- 1.5. Glossário técnico utilizado na produção culinária.

2. Elaborações culinárias básicas de múltiplas aplicações

- 2.1. Classificação, definição, descrição e aplicações.
- 2.2. Fases dos processos, riscos na execução e controlo de resultados.
- 2.3. Aplicação das respectivas técnicas e procedimentos de execução e controlo para a obtenção de fundos, saladas, manteigas compostas e outras elaborações culinárias básicas.

3. Elaborações elementares de cozinha

- 3.1. Aplicações das técnicas e resultados culinários baseados na utilização de:
 - 3.1.1. Hortaliças, verduras e tubérculos.
 - 3.1.2. Legumes, arroz e massas.
 - 3.1.3. Ovos.
 - 3.1.4. Carnes de diferentes classes.
 - 3.1.5. Peixes e mariscos.
 - 3.1.6. Outros.
- 3.2. Ingredientes, esquemas e fases de elaboração, riscos na execução, controlo de resultados e preparação de pratos típicos da cozinha regional cabo-verdiana e internacional.
- 3.3. Entradas e aperitivos simples, frios e quentes.
- 3.4. Saladas simples e compostas.
- 3.5. Sopas, cremes e caldos. Cremes básicos e sopas.

- CA 1.7. Gerir a documentação e a informação própria do sistema de qualidade implementados, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar as especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar os procedimentos de atendimento de reclamações e incluir as sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando os desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar as ferramentas de melhoria da qualidade e incluir as propostas de solução para resolver problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, registando os indicadores e preenchendo as folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos:

1. Qualidade na restauração

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria continua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº 2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº 4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 4	GASTRONOMIA CABOVERDIANA E INTERNACIONAL	MF007_4
Nível	4	Duração indicativa
Associado à UC007_4	Confeccionar e apresentar pratos especiais da gastronomia cabo-verdiana e internacional	UC007_4

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: GASTRONOMIA CABO-VERDIANA
- UNIDADE FORMATIVA 4: GASTRONOMIA INTERNACIONAL
- UNIDADE FORMATIVA 5: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e a legislação cabo-verdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com as outras empresas, ou com as outras áreas e departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos

1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e as suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e as suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénico-sanitária e a limpeza na actividade de restauração.

- CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénico-sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com as instalações de restauração.

- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e a segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e principais infecções tóxicas de origem alimentar e as suas consequências para a saúde relacionando-as com as alterações e agentes causadores.
- C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controlo dos resíduos produzidos**
- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.
- C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar o seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.**
- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, com a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, avisos e alarmes, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.
- C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para o seu uso eficiente nas actividades de restauração.**
- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e as suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.
- CA 4.3. Analisar as boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar as possíveis acções de redução de gastos.
- CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:
- Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia;
 - Explicar um programa de poupança de água e de energia e as suas medidas de seguimento e controlo;
 - Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análise de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e a sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos
- 2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração**
- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos
- 3. Incidência ambiental da actividade de restauração**
- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre a protecção ambiental
- 4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração**
- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.
- 5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.**
- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual e colectivo: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, avisos e alarmes. Incêndios. Fugas de gás. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.
- 6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração**
- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: GASTRONOMIA CABO-VERDIANA**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Preparar e conservar as elaborações culinárias complexas e representativas de Cabo Verde.**

CA 1.1. A partir da transmissão oral ou escrita de determinadas receitas cabo-verdianas ou fichas técnicas de elaboração:

- Interpretar a terminologia, identificando as técnicas de elaboração a aplicar;

Conteúdos:**1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos**

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem para o crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.

- Estimar as necessidades de utensílios e equipamentos para cada fase de execução das correspondentes elaborações;
- Explicar os processos de execução, descrevendo as suas fases, as operações fundamentais, as necessidades de tempo e géneros e ordem de trabalho necessários;
- Representar, mediante gráficos, os esboços adequados à apresentação dos resultados esperados.

CA 1.2. Efectuar as operações para realizar elaborações culinárias de acordo com a receita base utilizando equipamentos e cumprindo a normativa higiénico -sanitária.

CA 1.3. Executar as operações de guarnição necessárias mostrando sensibilidade e gosto artísticos.

CA 1.4. Propor as possíveis medidas correctivas em função dos resultados obtidos para obter o nível de qualidade pré determinado.

C2: Praticar as possíveis variações nas elaborações culinárias cabo-verdianas, ensaiando modificações, alternativas de ingredientes, combinação de sabores e forma de apresentação e decoração.

CA 2.1. Seleccionar os instrumentos e fontes de informação básica para obter alternativas e modificações nas elaborações culinárias cabo-verdianas.

CA 2.2. Explicar as novas técnicas culinárias, descrevendo os seus princípios, as aplicações e resultados.

CA 2.3. Identificar as possíveis alternativas na técnica, forma e corte dos géneros, mudança de ingredientes, combinação de sabores e formas de apresentação e decoração.

CA 2.4. Aplicar os processos e os resultados obtidos a novos géneros ou receitas, deduzindo as variações técnicas que implica a adaptação.

CA 2.5. Analisar os resultados comparando-os com as elaborações culinárias cabo-verdianas originais.

Conteúdos:

1. Gastronomia cabo-verdiana

- 1.1. Fontes de informação e bibliografia sobre cozinhas nacional e regional.
- 1.2. Características gerais e evolução histórica.
- 1.3. Tradições na alimentação.
- 1.4. Matérias-primas habituais.
- 1.5. Classificação e descrição de elaborações significativas.
- 1.6. Análises comparativas.
- 1.7. Esquemas de elaboração dos pratos mais característicos:
 - 1.7.1. Fases dos processos;
 - 1.7.2. Instrumentos;
 - 1.7.3. Técnicas e procedimentos aplicáveis;
 - 1.7.4. Riscos na execução;
 - 1.7.5. Resultados e controlos.
- 1.8. Utilização de termos técnicos característicos da cozinha nacional e regional.
- 1.9. Elaboração de pratos característicos e complexos da cozinha nacional.

UNIDADE FORMATIVA 4: GASTRONOMÍA INTERNACIONAL

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Preparar e conservar as elaborações culinárias internacionais complexas e representativas.

CA 1.1. A partir da transmissão oral ou escrita de determinadas receitas internacionais ou fichas técnicas de elaboração:

- Interpretar a terminologia, identificando as técnicas de elaboração a aplicar.

- Estimar as necessidades de utensílios e os equipamentos para cada fase de execução das correspondentes elaborações.
- Explicar os processos de execução, descrevendo as suas fases, as operações fundamentais, as necessidades de tempo e os géneros e ordem de trabalho.
- Representar, mediante gráficos, os esboços adequados à apresentação dos resultados esperados.

CA 1.2. Efectuar as operações para realizar as elaborações culinárias de acordo com a receita base utilizando equipamentos e cumprindo a normativa higiénico -sanitária.

CA 1.3. Executar as operações de guarnição necessárias mostrando sensibilidade e gosto artísticos.

CA 1.4. Propor as possíveis medidas correctivas em função dos resultados obtidos para obter o nível de qualidade predeterminado.

C2: Praticar possíveis variações nas elaborações culinárias internacionais, ensaiando modificações, alternativas de ingredientes, combinação de sabores e forma de apresentação e decoração.

CA 2.1. Seleccionar instrumentos e fontes de informação básica para obter alternativas e modificações nas elaborações culinárias internacionais.

CA 2.2. Explicar as novas técnicas culinárias, descrevendo os seus princípios, as suas aplicações e resultados.

CA 2.3. Identificar as possíveis alternativas na técnica, forma e corte dos géneros, mudança de ingredientes, combinação de sabores e formas de apresentação e decoração.

CA 2.4. Aplicar os processos e resultados obtidos a novos géneros ou receitas, deduzindo as variações técnicas que implica a adaptação.

CA 2.5. Analisar os resultados comparando-os com as elaborações culinárias internacionais originais.

Conteúdos:

1. Gastronomia Europeia

- 1.1. A cozinha francesa e italiana e as suas características. A sua influência na gastronomia de outros países. Elaborações culinárias e produtos mais representativos.
- 1.2. A cozinha portuguesa, principais características e elaborações mais representativas.
- 1.3. Outras cozinhas do continente e as suas elaborações mais implementadas em Cabo Verde.

2. Outras gastronomias do mundo

- 2.1. A gastronomia Americana. Elaborações culinárias e produtos mais representativos dos distintos países.
- 2.2. A gastronomia do Magreb. Elaborações culinárias e produtos mais representativos dos distintos países.
- 2.3. A gastronomia Asiática. Elaborações culinárias e produtos mais representativos dos distintos países. O wok e suas características.

UNIDADE FORMATIVA 5: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando as suas aplicações.

CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou Unidades que a compõem.

CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para a sua implementação num referencial de actuações e os seus respectivos prazos.

- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação próprias do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar as especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e a resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, registando indicadores e preenchendo as folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos:

1. Qualidade na restauração

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria continua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 5	ELABORAÇÃO DE SOBREMESAS		MF008_4
Nível	4	Duração indicativa	150 Horas
Associado à UC008_4	Confeccionar e apresentar sobremesas		UC008_4

Este MF é subdividido em as seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: SOBREMESAS
- UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: as características, os processos básicos, os tipos de ofertas gastronómicas, as tipologias de clientes e a legislação cabo-verdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com as outras empresas ou com as outras áreas e os departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos:

1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e as suas categorias profissionais.

2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

3.1. Definição e modelos de organização.

3.2. O pessoal e as suas categorias profissionais.

3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária e a limpeza na actividade de restauração.

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com as instalações de restauração.

CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e a segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço nos hábitos de trabalho.

CA 1.3. Identificar os requisitos higiénico-sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.

CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.

CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e as suas consequências para a saúde relacionando-as com as alterações e agentes causadores.

C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controlo dos resíduos produzidos

CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com a sua origem, o seu estado, a sua reciclagem e a necessidade de depuração.

CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.

CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.

CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.

CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.

CA 3.3. Identificar e aplicar as medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, com a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, avisos e alarmes, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.

CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e as suas possibilidades num estabelecimento de restauração.

CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

CA 4.3. Analisar as boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar as possíveis acções de redução de gastos.

CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:

- Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.
- Explicar um programa de poupança de água e de energia e as suas medidas de seguimento e controlo.
- Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia

Conteúdos:

1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem para o crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e a sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável à protecção ambiental.

4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, os equipamentos, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Nas instalações. Na utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual e colectivo: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, avisos e alarmes. Incêndios. Fugas de gás. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: SOBREMESAS**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Desenvolver os processos de elaboração de produtos feitos a base de massas e pastas, sobremesas de cozinha e gelados, aplicando as técnicas inerentes a cada processo.**

- CA1.1. Descrever a técnica de elaboração de produtos de pasteleria, explicando as suas fases de elaboração mais importantes.
- CA1.2. Estimar as necessidades de abastecimento interno de matérias-primas e elaborações básicas para fazer frente a planos de produção de pasteleria determinados.
- CA1.3. Identificar os utensílios, as ferramentas e os equipamentos necessários, seleccionando os idóneos para desenvolver os planos de produção correspondentes.
- CA1.4. Numa situação prática, regenerar as matérias-primas e elaborações básicas, controlando os resultados durante o processo.
- CA1.5. Numa situação prática, elaborar os produtos de pasteleria de acordo com as receitas base.
- CA1.6. Numa situação prática, propor as possíveis medidas correctivas para chegar ao standard de qualidade previamente estabelecido.

C2: Desenhar e realizar decorações para produtos de pasteleria e montar expositores aplicando técnicas gráficas e de decoração.

- CA2.1. Criar formas e motivos de decoração, aplicando a criatividade e a imaginação.
- CA2.2. Seleccionar as técnicas gráficas adequadas para a realização de esquemas gráficos.
- CA2.3. Numa situação prática, escolher produtos culinários aptos para aplicar a técnica decorativa seleccionada e realizar o motivo decorativo desenhado previamente.
- CA2.4. Numa situação prática, colocar os produtos de pasteleria nos expositores respeitando critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação, demonstrando sensibilidade artística.

C3: Realizar as possíveis variações nas elaborações de sobremesas de cozinha e gelados, relativamente a motivos de decoração, alternativa de ingredientes, combinação de sabores e formas de acabamento.

- CA3.1. Seleccionar as fontes de informação actualizada para obter alternativas e modificações, atendendo às tendências actuais de consumo.

CA3.2. Numa situação prática, aplicar as técnicas novas para elaborar sobremesas de cozinha e gelados, descrevendo os seus princípios, as aplicações e resultados.

CA3.3. Numa situação prática:

- Elaborar sobremesas e gelados novos;
- Analisar os resultados comparando-os com as elaborações originais.

CA3.4. Justificar a possível oferta comercial dos novos produtos, avaliando a sua viabilidade económica e adaptação à procura.

CA3.5. Numa situação *prática, participar na melhoria da qualidade.*

Conteúdos**1. Maquinaria, equipamentos e utensílios básicos para a elaboração de produtos de pasteleria**

- 1.1. Classificação e descrição segundo as características, as funções e aplicações.
- 1.2. Localização e distribuição.
- 1.3. Aplicação de técnicas, procedimentos e modos de operação e controlo característicos.

2. Matérias-primas mais utilizadas na elaboração de sobremesas de cozinha e gelados.

- 2.1. Classificação.
- 2.2. Características.
- 2.3. Aplicações.

3. Desenvolvimento de processos de abastecimento interno

- 3.1. Estimativa e cálculo de necessidades de géneros, pré-elaborações e elaborações básicas de múltiplas aplicações.
- 3.2. Abastecimento interno: Preenchimento de documentação e realização de operações.

4. Regeneração de matérias-primas e produtos pré-elaborados para a elaboração de produtos de pasteleria**5. Pasteleria feita a base de massas e pastas**

- 5.1. Fontes de informação e bibliografia.
- 5.2. Classificação e descrição das elaborações mais importantes.
- 5.3. Esquemas de elaboração de tartes e pastéis característicos: fases dos processos, instrumentos, técnicas e procedimentos aplicáveis, riscos na execução, resultados e controlos.
- 5.4. Utilização dos termos técnicos característicos da pasteleria.
- 5.5. Preparação de produtos mais significativos das pastelarias nacionais feitos a base de massas e pastas.
- 5.6. Teste, análise e avaliação de resultados.

6. Elaborações específicas para a preparação de sobremesas de cozinha e gelados

- 6.1. Classificação, descrição e aplicações.
- 6.2. Fases do processo, riscos na execução e controlo de resultados.
- 6.3. Realização de operações necessárias para a obtenção de elaborações específicas, aplicando as respectivas técnicas e os procedimentos de execução e controlo.

7. Técnicas básicas para a elaboração de sobremesas de cozinha e gelados

- 7.1. Classificação, descrição e aplicações.
- 7.2. Processos de execução, fases, instrumentos, procedimentos, resultados e controlos.
- 7.3. Tratamento das matérias-primas.
- 7.4. Terminologia básica.

8. Sobremesas de cozinha e gelados

- 8.1. Fontes de informação e bibliografia.
- 8.2. Classificação e descrição das elaborações mais importantes.
- 8.3. Esquemas de elaboração característicos: fases dos processos, instrumentos, técnicas e procedimentos aplicáveis, riscos na execução, resultados e controlos.
- 8.4. Preparação de sobremesas de cozinha e gelados mais significativos.
- 8.5. Justificação e realização de possíveis variações.

9. Decoração e exposição de sobremesas.

- 9.1. Necessidades de acabamento segundo o tipo de elaboração, modalidade de comercialização e tipo de serviço.
- 9.2. Normas e combinações organolépticas básicas.
- 9.3. Realização de motivos decorativos.
- 9.4. Teoria e valorização da cor em pastelaria.
- 9.5. Contraste e harmonia.
- 9.6. Sabor, cor e sensações.
- 9.7. O desenho aplicado à pastelaria: Instrumentos, utensílios e materiais mais utilizados. Desenho de esboços e modelos gráficos aplicando as técnicas correspondentes.
- 9.8. Realização de operações necessárias para a decoração e apresentação de gelados e outras sobremesas de cozinha de acordo com a sua definição e standards de qualidade pré-determinados. Justificação de possíveis variações.

UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou Unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para a sua implementação num referencial de actuações e os seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando as deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar as especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar as ferramentas de melhoria da qualidade e incluir as propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, registando indicadores e preenchendo folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos**1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº 2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº 4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO	FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT002_4
Nível	4	Duração indicativa	360 Horas
Associado a todas as Unidades de Competência			

C1: Colaborar na elaboração de menus e outras ofertas especiais.

CA1.1. Participar na elaboração de menus e outras ofertas gastronómicas com preocupações de ordem dietética, de variedade e qualidade, de acordo com os objectivos económicos estabelecidos;

C2: Diferenciar as características dos alimentos e bebidas tendo em conta as ofertas gastronómicas do estabelecimento.

CA2.1. A partir de determinadas ofertas gastronómicas:

- Deduzir as necessidades quantitativas e qualitativas de matérias-primas;
- Precisar os níveis de qualidade dos géneros a serem utilizados, tendo em conta, como variáveis básicas, a categoria da oferta, o tipo de serviço, os objectivos económicos e os fornecedores;
- Preencher as fichas de especificação técnica para os géneros a serem utilizados, utilizando os meios informáticos disponíveis.

C3: Colaborar no cálculo de custos de matérias-primas para estimar possíveis preços das ofertas do estabelecimento.

CA3.1. Partindo de determinadas ofertas, participar no:

- Cálculo de custos de pratos e matérias-primas;
- Preenchimento da documentação específica;
- Fixação de preços das ofertas.

CA3.2. Utilizar os meios informáticos disponíveis.

C4: Colaborar em algumas das operações de pré - elaboração dos diferentes géneros culinários, de forma a ficarem prontos para o seu uso na posterior elaboração de pratos.

CA4.1. Colaborar nas operações de regeneração de matérias-primas de acordo com o seu estado para a sua posterior pré - elaboração.

CA4.2. Seleccionar os utensílios, as ferramentas e os equipamentos de trabalho de acordo com as pré - elaborações a serem efectuadas.

CA4.3. Efectuar pré - elaborações necessárias para um plano de trabalho determinado, de acordo com a natureza dos géneros utilizados.

CA4.4. Tirar o máximo proveito das matérias-primas utilizadas no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

C5: Colaborar na conservação e embalagem de géneros crus, semi-elaborados e elaborações culinárias finais, assegurando a sua utilização posterior nas condições óptimas.

CA5.1. Diferenciar os diferentes métodos e equipamentos de conservação e embalagem.

CA5.2. Colaborar na realização das operações necessárias para o processo de conservação de todo tipo de géneros.

CA5.3. Seleccionar o lugar de conservação dos produtos obtidos tendo em conta o destino ou consumo atribuídos, as características derivadas do sistema adoptado e a normativa higiénica e sanitária.

C6: Participar na preparação de fundos, molhos e pratos elementares para a elaboração posterior de pratos.

CA6.1. Estimar as necessidades de elaborações básicas derivadas dos planos de trabalho determinados e as necessidades de aprovisionamento interno de matérias-primas para a sua realização.

CA6.2. Seleccionar os utensílios, as ferramentas e os equipamentos de trabalho necessários para a realização de elaborações básicas de múltiplas aplicações.

CA6.3. Colaborar na realização das operações necessárias para a obtenção de elaborações básicas com uma perfeita manipulação higiénico-sanitária, na ordem e tempo estabelecidos e utilizando os equipamentos de acordo com as normas ou com as instruções recebidas.

CA6.4. Manter e cuidar as instalações e os equipamentos e tirar o máximo proveito das matérias-primas utilizadas no processo, evitando custos e perdas desnecessários.

C7: Colaborar no processo de aprovisionamento interno de géneros e elaborações básicas.

CA7.1. Colaborar no cálculo de necessidades de géneros e de elaborações básicas derivadas dos planos de trabalho determinados, especificando os níveis de qualidade.

CA7.2. Colaborar no preenchimento da documentação necessária para solicitar o aprovisionamento interno de géneros.

CA7.3. Colaborar no aprovisionamento de géneros de acordo com a normativa higiénico -sanitária.

CA7.4. Seleccionar o lugar de depósito dos géneros, tendo em conta o destino ou consumo atribuídos, as instruções recebidas e a normativa higiénica e sanitária.

CA7.5. Actuar com a responsabilidade no processo de aprovisionamento de géneros.

C8: Colaborar na aplicação de técnicas de cozinha para obter elaborações culinárias cabo-verdianas e internacionais.

CA8.1. Seleccionar os utensílios, as ferramentas e os equipamentos necessários para a aplicação de técnicas determinadas.

CA8.2. Colaborar na aplicação das técnicas culinárias para a obtenção de elaborações culinárias cabo-verdianas e internacionais, seguindo as receitas base na ordem e no tempo estipulados e de acordo com a normativa higiénica e sanitária.

CA8.3. Partilhar o compromisso de manter e cuidar as instalações e os equipamentos, e tirar o máximo proveito das matérias-primas utilizadas no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

C9: Colaborar na finalização de elaborações culinárias, de acordo com a sua definição, e tipo de serviço.

CA9.1. Cooperar na elaboração de guarnições e decoração de pratos, de forma que se obtenha um produto finalizado que cumpra com o nível de qualidade pré - determinado.

CA9.2. Mostrar sensibilidade e gosto artístico ao desenhar as decorações e efectuar as operações de finalização de pratos elementares.

C10: Cooperar na aplicação das normas e condições higiénico sanitárias nas unidades de produção ou serviço de alimentos e bebidas, para evitar riscos de infecções tóxico - alimentares e contaminação ambiental.

CA10.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com as instalações, locais, utilização e manipulação de alimentos.

CA10.2. Conhecer as características das unidades de produção ou serviço com os produtos e utensílios autorizados para a limpeza.

CA10.3. Classificar, interpretando a sua etiqueta, produtos e utensílios de limpeza de acordo com as suas aplicações, explicando as propriedades, as vantagens, modos de utilização e grau de respeito ao meio ambiente.

CA10.4. Utilizar os produtos e utensílios de limpeza adequados em cada caso, atendendo as características das unidades de produção ou serviço de alimentos e bebidas.

CA10.5. Conhecer os riscos de intoxicações alimentares e outros mais comuns, identificando as suas possíveis causas.

CA10.6. Colaborar no cumprimento das normas higiénico-sanitárias e aplicar correctamente os métodos de limpeza e ordem ao operar com equipamentos, máquinas, utensílios e géneros e ao limpar as instalações.

CA10.7. Reconhecer os graves efeitos que se derivam das infecções tóxico-alimentares produzidas como consequência do incumprimento das normas higiénico-sanitárias nos processos de elaboração culinária.

C11: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas na instituição.

CA11.1. Comportar com responsabilidade tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA11.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.

CA11.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.

CA11.4. Integrar nos processos de produção da instituição.

CA11.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA11.6. Respeitar as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

Conteúdos

1. As ofertas gastronómicas

1.1. Ofertas gastronómicas mais comuns nos diferentes estabelecimentos.

1.2. Confeção de menus para estabelecimentos de diferentes categorias. Confeção de menus de pequeno-almoço, pratos combinados e outras ofertas gastronómicas.

2. Matérias-primas culinárias

2.1. Diferenciação dos alimentos mais característicos da cozinha cabo-verdiana e internacional

2.2. Utilização de produtos nacionais e importados: frutas, hortaliças, especiarias e condimentos, produtos, processados e outros.

2.3. Preenchimento de fichas de especificações técnicas para os diferentes produtos.

3. Controlo de consumos e custos

3.1. Utilização dos diferentes impressos de controlo de consumo.

3.2. Cálculo de custo dos pratos.

3.3. Estabelecimento dos preços.

4. Pré-elaboração de géneros culinários

4.1. Desinfecção de hortaliças para consumir crus.

4.2. Limpeza, cortes e preparação de peixes.

4.3. Limpeza e preparação de moluscos e crustáceos.

4.4. Limpar, desossar, cortar, picar e executar outras operações próprias da pré-elaboração de carnes e aves.

4.5. Utilização dos equipamentos, máquinas, utensílios e ferramentas da área de preparação.

5. Conservação de géneros, pré-elaborações e elaborações culinárias

5.1. Armazenamento em câmaras frias e congeladores: controlo de temperaturas. Normas para o funcionamento adequado deste tipo de equipamentos.

5.2. Embalagem em vácuo.

5.3. Utilização dos equipamentos e máquinas.

6. Elaboraões culinárias básicas de múltiplas aplicações

6.1. Elaboração de bases de cozinha, molhos, manteigas compostas e outras preparações básicas.

6.2. Aplicação de diferentes métodos de cozedura.

6.3. Confeção e apresentação de pratos e guarnições simples.

6.4. Utilização da maquinaria e equipamentos de cozinha quente e cozinha fria.

7. Aprovisionamento interno de géneros e produtos culinários

7.1. Elaboração e transferência de solicitações de aprovisionamento interno.

7.2. Assistência no controlo da recepção de géneros.

7.3. Armazenamento de mercadorias recebidas.

8. Cozinha caboverdiana e internacional

8.1. Confeção de pratos cabo-verdianos e internacionais mais representativos.

9. Finalização e apresentação de pratos

9.1. Empratamento em pratos e em travessas de diferentes tamanhos

9.2. Montagem e decoração de pratos para buffet.

10. Cumprimento das normas de segurança, higiene e protecção ambiental.

10.1 Cumprimento da normativa higiénico-sanitária, de segurança e de manipulação de alimentos.

10.2 Respeito das medidas de poupança de energia e conservação ambiental nos processos de armazenamento e manipulação de géneros e elaborações culinárias.

11. Integração e comunicação na instituição

11.1 Comportamento responsável na instituição;

11.2 Respeito aos procedimentos e normas da instituição;

11.3 Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas;

11.4 Reconhecimento do processo produtivo da organização;

11.5 Utilização dos canais de comunicação estabelecidos na instituição;

11.6 Adequação ao ritmo de trabalho da instituição;

11.7 Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

DESPACHO CONJUNTO

O Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, regula do Regime Jurídico Geral do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). De acordo com o n.º 4 do artigo 9.º desse diploma “Os elementos que integram o Catálogo Nacional das Qualificações são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação, Formação Profissional e Emprego, uma vez ouvido CNEF”.

Por seu lado, o Governo, através do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, regulou “a natureza, a estrutura e os efeitos do Catálogo Nacional das Qualificações Profissionais (CNQP)”. O artigo 4.º desse diploma determina que “o CNQP é composto pelas qualificações profissionais, entenda-se perfis profissionais e programas formativos associados, reconhecíveis no mercado de emprego e identificados no sistema de produção e classificados de acordo com os critérios estabelecidos no presente diploma”.

Acrescenta o n.º 3 do artigo 23.º do referido diploma que “os elementos que integram o CNQP são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação e da Formação Profissional e Emprego, ouvido o Conselho Nacional do Emprego e Formação Profissional (CNEFP), sem prejuízo das competências atribuídas ao Conselho Nacional de Educação ao abrigo do disposto no artigo 84.º das Bases de Sistema Educativo”.

Assim, convindo aprovar a qualificação profissional Serviços de Alimentos e Bebidas HRT 003_3 relativa a Hotelaria, Restauração e Turismo, nos termos n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 20/2010, de 14 de Junho, conjugado com o disposto no artigo 4.º e n.º 3 do artigo 23.º, todos do Decreto-Lei n.º 66/2010, de 27 de Dezembro, as Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento de Recursos Humanos e da Educação e Desporto, determinam o seguinte:

Artigo único
(Aprovação)

É aprovada a qualificação profissional Serviços de Alimentos e Bebidas HRT 003_3 relativa a Hotelaria, Restauração e Turismo, anexo ao presente Despacho Conjunto.

Gabinetes das Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos e da Educação e Desporto, na Praia, aos 30 de Junho de 2011. – As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto*

PERFIL PROFISSIONAL

HRT 003_3

SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Perfil profissional			
Código	HRT003	Denominação	SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS
Nível	3	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Executar o serviço de bar, sala e eventos em estabelecimentos de restauração e bebidas, atendendo e aconselhando o cliente em inglês se for necessário, com o objectivo de obter a qualidade e objectivos económicos estabelecidos e preparar refeições simples, aplicando com autonomia as técnicas correspondentes e respeitando as normas e práticas de segurança e higiene na manipulação de alimentos.		
Unidades de Competência da Qualificação	Denominação		Código
	UC1	Servir vinhos e outras bebidas simples e compostas	UC009_3
	UC2	Preparar refeições simples	UC010_3
	UC3	Executar o serviço de sala	UC011_3
	UC4	Executar o serviço de eventos em restauração	UC012_3
	UC5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, no serviço de restauração	UC013_3

Ambiente profissional	Âmbito profissional: Desenvolve sua actividade profissional tanto em grandes como em médios e pequenos restaurantes, bares e cafeterias do sector público ou privado, realizando suas tarefas sob a dependência de um chefe de restaurante ou sala, ou superior hierárquico equivalente.
	Sectores produtivos: Esta qualificação enquadra-se em sectores e subsectores produtivos e de prestação de serviços nos que se desenvolvem processos de elaboração e serviço de alimentos e bebidas: hotelaria e restauração, tanto a tradicional como a moderna, mas também, em menor medida, em sectores e subsectores tais como o de educação, transportes e comunicações.
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP. 2010 5131 EMPREGADO DE MESA 5132 EMPREGADO DE BAR

UC1	SERVIR VINHOS E OUTRAS BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS
Nível: 3	Código: UC009_3

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Participar na elaboração de cartas de vinhos e de bar, de modo que sejam atractivas para a clientela, se adapte à oferta do estabelecimento e se potencie a sua venda.

CD1.1 Participar na definição do grau de qualidade dos vinhos, bebidas e bens, de modo que o produto oferecido tenha o nível de qualidade que espera o cliente e se cumpram os objectivos económicos do estabelecimento.

CD1.2 A carta de bebidas e de vinhos é definida tendo em conta:

- O mercado local.
- As possibilidades de fornecimento.
- As ofertas dos fornecedores.
- A marcas fundamentais, e de fácil aquisição no mercado.
- Os gostos do público consumidor actual ou potencial: classe, procedência.
- Um bom equilíbrio, entre a variedade dos vinhos oferecidos e o preço competitivo.
- O tipo de estabelecimento e a gastronomia.

CD1.3. O sistema de rotação da carta de vinhos é estabelecido de forma a permitir mudá-lo segundo as existências, a evolução dos hábitos, gostos da clientela e os objectivos do estabelecimento.

CD1.4 Os ingredientes de substituição são previstos em caso de rotura de stock.

CD1.5 A apresentação impressa da carta de vinhos é efectuada tendo em conta: categoria do estabelecimento, objectivos económicos e imagem corporativa, e procurando que tenha:

- Um desenho claro e de fácil leitura.
- Um formato de carta prático, porém com arte.
- Imagens de vinhos, com mapa da região produtora.
- Região do vinho, graduação alcoólica.
- A composição do preparo das bebidas compostas.
- Os produtos classificados em grupos.

EC2: Realizar o abastecimento interno e externo de vinhos, bebidas, bens e utensílios para garantir as necessidades do serviço.

CD2.1 Os tipos de bebidas e dos vinhos objecto de compra são determinadas tendo em conta as características da clientela e os objectivos económicos do estabelecimento.

CD2.2 A ordem de compra é estabelecida ou se colabora nela, segundo sua responsabilidade, determinando as características,

tipo, origem, qualidade e preço dos vinhos que se devem controlar na recepção, tendo em conta o stock mínimo de existências, o controle das mesmas e a imobilização do capital.

CD2.3 As requisições ou disposição interna dos vinhos na cave do dia do restaurante é definida ou se colabora nela, segundo sua responsabilidade, tendo em conta os tipos de vinhos, adições, características de conservação, rotação dos vinhos e factores de risco.

CD2.4 A conservação e repouso dos vinhos na adega são controlados tendo em conta a temperatura, humidade, cheiros, iluminação, vibrações, distribuição e prazos de validade dos produtos.

CD2.5 As existências mínimas de vinhos na adega são verificadas e comunicadas à pessoa ou departamento adequado.

CD2.6 As baixas por mau estado ou ruptura são notificadas para que sejam contempladas nos inventários.

CD2.7 Na avaliação dos fornecedores participa-se fazendo as sugestões oportunas e tendo em conta a verificação periódica dos rácios.

CD2.8 As condições de limpeza, ambientais e sanitárias da cave são mantidas para impedir o desenvolvimento bacteriológico e assegurar a conservação dos vinhos.

EC3: Preparar, apresentar e servir bebidas simples e compostas de acordo com a definição do produto e as regras básicas da sua elaboração.

CD3.1 A *mise em place* do bar é feita seguindo os procedimentos estabelecidos internamente.

CD3.2 As bebidas são preparadas:

- Utilizando os métodos e as técnicas estabelecidas.
- Respeitando as normas básicas de manipulação.
- Ajustando as quantidades à ficha técnica de produção.
- Selecionando a cristaleira adequada.
- Utilizando o equipamento adequado para racionalizar e manter a qualidade do produto objecto de preparação.
- Consultando o receituário e as fichas técnicas, em caso necessário.

CD3.3 Na preparação, é comprovado, utilizando os meios disponíveis, que as bebidas estão à temperatura de serviço e que não sofreram nenhum tipo de alteração ou deterioração.

CD3.4 A bebida preparada é comprovada antes de servir, para verificar que se ajusta ao pedido do cliente, seja um pedido verbal ou escrito.

CD3.5 As operações de acabamento e apresentação da bebida são realizadas respeitando:

- A decoração própria dos produtos.
- O tipo de serviço a ser realizado.
- A forma harmoniosa.

CD3.6 As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizadas no processo são realizadas com a frequência, produtos e métodos estabelecidos.

EC4: Servir vinhos de acordo com o seu tipo e as normas de protocolo de serviço.

CRD4.1 Os vinhos são verificados antes de servir, comprovando que correspondem à solicitação dos clientes.

CD4.2 O serviço de vinhos é concretizado:

- Procurando em todo momento a sua realização com a máxima rapidez e eficácia.
- Selecionando os utensílios e frappés necessários.
- Tendo em conta a temperatura de serviço de cada vinho.
- Verificando e mantendo as regras de protocolo no serviço.
- Decantando os vinhos se necessário.

- Comunicando, se necessário, as solicitações dos clientes segundo a ordem estabelecida.
- Assegurando que o vinho servido corresponde à solicitação do cliente.
- Aplicando as técnicas de serviço apropriadas ou estabelecidas.
- Apresentando a garrafa ao cliente.
- Extraíndo a rolha da garrafa com a saca-rolhas adequada na presença do cliente e facilitando sua degustação.
- Garantindo sua conservação no caso do serviço por copos.
- Utilizando os copos adequados ao vinho.
- Retirando o copo quando a bebida for consumida.
- Oferecendo a reposição do consumido.
- Mostrando uma atitude de serviço de acordo com o estabelecido.

CD4.3 A comunicação com os clientes é fluida, utilizando os meios mais eficazes para conseguir uma boa interacção e compreensão.

EC5: Aconselhar os clientes sobre vinhos e bebidas, em função da ementa, estação ou momento do dia, com a finalidade de satisfazer as expectativas dos clientes e atingir os objectivos económicos do estabelecimento.

CR5.1 A sugestão de bebidas é feita de acordo com o programa de vendas do estabelecimento e tendo em conta:

- O tipo de clientes e gostos manifestados.
- Os objectivos de vendas.
- O momento do dia.
- Tipo de pratos.
- Estação ou tempo atmosférico.
- Momento do dia.
- Evento.

CR5.2 A aparência pessoal é tida em conta, seguindo as directrizes do estabelecimento, para dar confiança aos clientes e facilitar a venda.

CD5.3 A solicitação da informação de um cliente sobre um vinho é atendida, informando-lhe de suas características, origem ou zona vinícola, marca e idade.

CD5.4 A venda dos vinhos, seja em garrafa ou em copa, é concretizada mediante a tomada do pedido ou de acordo com outro procedimento estabelecido, tentando:

- Valorizando e destacando os vinhos e bebidas nacionais.
- Assegurando-se verbalmente do pedido formulado.
- Comprovando que os clientes têm à sua disposição a lista de preços.
- Mostrando a garrafa para que o cliente comprove as indicações de seu etiquetado antes de seu serviço.
- Guardando as regras de protocolo em sua apresentação.
- Respeitando as normas de protocolo.

CD5.5 A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz para poder conseguir a interacção e entendimento suficiente no processo de comunicação para prestar o serviço.

EC6: Realizar provas simples dos vinhos mais significativos, identificando as suas características, sabores básicos e defeitos mais comuns, aplicando as técnicas de degustação, o vocabulário técnico e preenchendo as fichas da prova.

CD6.1. A recolha dos utensílios necessários para a prova é realizada de acordo com o tipo de prova, cega ou não, e ao número de vinhos que vão provar, dispondo-os para seu uso.

CD6.2 O aspecto visual dos vinhos é analisado utilizando o recipiente e as condições de iluminação estabelecidas e identificando suas características positivas ou defeitos.

CD6.3 A fase olfactiva da prova de vinhos é realizada em lugares isentos de aromas ou cheiros, utilizando o copo adequado, removendo-a e introduzindo o nariz no copo para detectar os cheiros ou os aromas.

CD6.4 Na fase gustativa da prova, o vinho é analisado, ingerindo um sorvo não muito grande e detectando seus sabores no momento de entrada em boca, passo em boca, impressão final e gosto posterior.

CD6.5 As fichas para a valoração dos vinhos na prova são formalizadas, aplicando as normas de pontuação estabelecidas.

CD6.6 Os vinhos turvos, com sabor a rolha e oxidados são objecto de reclamação.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Mobiliário e equipamentos específicos para a cave de bebidas. Equipamentos de refrigeração. Máquinas e utensílios específicos para armazenamento e serviço de bebidas. Termómetros e Higrómetros. Extintores de incêndio e sistemas de segurança. Carrinhos. Garrafas e recipientes. Sacas-rolhas e abridor de garrafas. *Tastevin*. Decantadores. Cata vinhos. Garrafas de vestígios de degustações. Garrafas ou frascos para decantar. Outros cristais. Bandejas. Panos diferentes para serviço.

Produtos e resultados:

Gestão e controle da adega. Conservação e manutenção dos vinhos. Vendas e serviço de vinho e serviço ao cliente. Prova de vinhos. Limpeza e manutenção dos equipamentos.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais e procedimentos operacionais padrão. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Standard documentos, como comprovantes interdepartamental, facturas e notas de entrega. Menus e letras. Fichas de prova. Tabelas de temperaturas adequadas. Saúde e regulamentos de higiene. Regulamentares e de segurança e planos de emergência.

UC2	PREPARAR REFEIÇÕES SIMPLES
Nível: 3	Código: UC010_3

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Elaborar cartas de refeições simples para o estabelecimento, de modo que sejam atractivas, equilibradas nutricionalmente e adequadas para os clientes.

CD1.1 O grau de qualidade dos produtos a serem utilizados é definido de acordo com a expectativa do cliente e do cumprimento dos objectivos económicos do estabelecimento.

CD1.2 As ofertas gastronómicas próprias de bar - cafeteria são definidas tendo em conta:

- As necessidades e os gostos dos potenciais clientes.
- O fornecimento das matérias-primas.
- Os meios físicos, humanos e económicos.
- O tipo de serviço que se vai realizar.
- Um bom equilíbrio, tanto na variedade como nas despesas.
- O valor nutritivo dos alimentos.
- O clima.
- A temporada dos produtos.
- O tipo de estabelecimento e sua localização.
- Parte para crianças.
- Sugestão de molhos e temperos.

CD1.3 A rotatividade de menus e as sugestões são verificadas, garantindo-se que são realizadas tendo-se em conta a rotação de artigos ou produtos de temporada.

CD1.4 O sistema de rotação das ofertas gastronómicas é definido de modo a poderem ser alteradas de acordo com a evolução dos hábitos e gostos dos clientes.

CD1.5 A apresentação impressa das ofertas gastronómicas são formalizadas tendo em conta:

- A categoria do estabelecimento.
- Os objectivos económicos.
- A imagem corporativa.
- A forma da carta seja simples, atraente e de fácil leitura, como os elementos agrupados por ordem sensível e de fácil identificação.
- Introdução de imagens das refeições aumentando o grau de facilidade de selecção por parte do cliente.

EC2: Preparar e apresentar pequenos-almoços, aperitivos sólidos, canapés, snacks e pratos simples de acordo com a definição do produto e as regras básicas da sua elaboração.

CD2.1 O abastecimento interno de géneros e utensílios, para sua utilização posterior na preparação e apresentação de comidas simples é realizado em função das necessidades do serviço.

CD2.2 Os diferentes tipos de pequeno-almoço, continental, internacional, buffet e *room service* são preparados segundo as fichas técnicas das confeções culinárias e os equipamentos de forma adequada.

CD2.3 Os sumos naturais de frutas são preparados consoante a estação do ano.

CD2.4 A elaboração de cafés da manhã, aperitivos, canapés, sanduíches, e pratos combinados é realizado aplicando as técnicas básicas e as regras básicas da confecção de alimentos na preparação das refeições, e respondendo a características de apresentação tais como:

- A temperatura, se são quentes ou frios.
- O sabor, se são doces ou salgados.
- A complexidade, se são simples ou múltiplos.
- A natureza do suporte e tipo de pão utilizado, se for o caso.

CD2.5 As refeições simples são acabadas e apresentadas tendo em conta a sua tipologia (aperitivo, canapé, *sandwiches*, *snaks* ou pratos simples) segundo critérios de degustação, aspecto visual e frescura de alimentos, e fazendo pequenas decorações, se for o caso.

CD2.6 As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com os produtos e os métodos estabelecidos.

CD2.7 As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

EC3: Aplicar métodos simples de acondicionamento, conservação e regeneração de géneros e elaborações culinárias próprias do estabelecimento para ou seu posterior consumo ou distribuição.

CD3.1 A regeneração, conservação e acondicionamento dos géneros e as elaborações culinárias são realizadas para sua distribuição seguindo as instruções recebidas e apresentando o produto de acordo com as normas definidas, tendo em conta:

- As características do género ou elaboração culinária em questão.
- Os procedimentos estabelecidos.
- Os recipientes e materiais descartáveis adequados.
- As temperaturas adequadas.
- A aplicação de técnicas de armazenamento tradicional ou em vácuo.
- Soluções criativas para o consumo dos alimentos regenerados.
- O acondicionamento e o reaproveitamento para outras operações.

CR3.2 Os métodos e equipamentos estabelecidos são utilizados na regeneração à temperatura de serviço.

CR3.3 Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, actuando por meio de operações manuais sobre os reguladores ou meios de controlo de processos.

CD3.4 As tarefas de limpeza dos utensílios e equipamentos utilizados no processo são realizadas com os produtos e os métodos estabelecidos.

CD3.5 Os equipamentos e os meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando consumos, custos e desgastes desnecessários.

CD3.6. As normas de manipulação de alimentos são cumpridos em todo momento, evitando fontes de contaminação.

EC4: Elaborar decorações simples para expor as refeições simples em diferentes tipos de expositores de modo que sejam atractivas e apelativas para os consumidores.

CD4.1 O esquema ou o modelo gráfico que detalha a composição da decoração é desenhado com criatividade e imaginação, no suporte correspondente, tendo em conta o motivo decorativo seleccionado e seguindo, se for o caso, as orientações recebidas do superior hierárquico.

CD4.2 As técnicas e elementos decorativos, tais como produtos naturais, que melhor se adequam aos géneros e refeições simples objecto de exposição são seleccionados previamente, tendo em conta o tipo de bar – cafetaria, gastronomia, classe de expositores, estação do ano e programa de vendas.

CD4.3 Os géneros, produtos gastronómicos e demais materiais são escolhidos de forma que fiquem aptos para a decoração e a consequente realização da composição desenhada antecipadamente.

CD4.4 O lugar e ordem de colocação dos géneros, refeições simples e demais materiais são estabelecidos seguindo critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação.

CD4.5 O empratamento de bens alimentares simples ou confeccionados é realizado de forma harmoniosa e apelativa.

CD4.6 As necessidades das equipas e utensílios para a montagem de todo tipo de expositores é deduzido e definido.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Equipamentos de refrigeração. Mobiliário de Restaurante, bar e cafetaria. Máquinas e utensílios próprios para restaurante, bar e cafetaria. Mobiliário auxiliar. Móveis, equipamentos e utensílios para preparar e confeccionar refeições na sala. Expositores para refeições simples. Elaboraões culinárias, bebidas e suplementos. Material para decoração. Louças, talheres, toalhas de mesa. Fardas adequados e atalhados diversos. Louça, cristaleira e faqueiro. Produtos de limpeza. Combustíveis. Extintores de incêndio e sistemas de segurança.

Produtos e resultados:

Elaboração e apresentação de cartas de refeições simples. Conservação, regeneração e acondicionamento de géneros e refeições simples. Montagem e decoração de expositores de bar. Limpeza e manutenção de equipas.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de processos normalizados. Manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Ordens de trabalho. Fichas técnicas de fabricação. Desenhos de montagem de expositores. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiénico - sanitárias e de manipulação de alimentos.

UC3	EXECUTAR O SERVIÇO DE SALA
Nível: 3	Código: UC011_3

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Aplicar os processos de preparação da sala para abertura ao público, colocando a sala de acordo com as normas estabelecidas, as características do local e o tipo de serviço.

CD1.1 O processo de abertura do local é realizado executando, entre outras, as seguintes acções:

- Recolha de chaves do restaurante, se for o caso.
- Supervisão geral do local para detectar possíveis anomalias.
- Notificação das avarias ou defeitos detectados, se for o caso.
- Ventilação do local.

CD1.2 Os diferentes vales de abastecimento interno são escritos com rigor e entregues aos responsáveis para controlar e confirmar os pedidos.

CD1.3 A montagem ou *mise-en place* da sala é realizada, a partir das ordens de serviço do dia, desenvolvendo as seguintes fases de operações:

- Limpeza do local, mobiliário, equipamentos, utensílios e artigos para o local lar de trabalho próprios do restaurante.
- Alinhado e equilibrado das mesas.
- Requisitar, acondicionar e expor bens necessários para a prática do serviço de sala.
- Revisão do material para a montagem.
- Montagem das mesas, distribuindo os utensílios, os recipientes de acordo com as normas e o critério de funcionamento do estabelecimento.
- Montagem de mobiliário auxiliar, abastecendo a reposição do menaje nos aparadores e gueridons.
- Revisão e operação das equipas do restaurante.
- Preparação do pequeno material.
- Revisão das cartas e menus.

CD1.4 No desenho e montagem da sala é tido em conta:

- A fórmula de restauração ou tipo de serviço.
- A superfície e características do local.
- O número de comensais.
- A oferta de alimentos e bebidas.
- Os meios humanos e técnicos disponíveis.
- As expectativas da clientela.

CD1.5 A decoração e criação de ambiente musical são realizadas de acordo com o tipo de restaurante, e tipo de clientela habitual.

CD1.6 Os pratos do menu, sugestões do dia, ingredientes e processo de elaboração são analisados para informar aos clientes da forma adequada.

EC2: Acolher, atender e aconselhar os clientes, informando-os sobre a oferta gastronómica do estabelecimento de restauração e praticando o atendimento adequado para satisfazer as expectativas dos clientes.

CD2.1 Os clientes são recebidos com cortesia e são direccionados nas mesas considerando o seu interesse pessoal e o número de participantes.

CD2.2 As ementas são entregues aos clientes e a informação sobre a carta de alimentos e bebidas do restaurante é oferecida ao cliente, de acordo com os objectivos de vendas do restaurante e tendo em conta:

- O tipo de clientes.
- O momento do dia.
- A situação em que se encontram os clientes e seus gostos.
- Sugestões de bebidas de acordo com os pedidos.
- Sugestões de pratos e vinhos argumentando o relacionamento entre uns e outros.

CD2.3 A aparência pessoal e o atendimento ao cliente, bem como a realização do serviço, são ajustados às normas estabelecidas, com o fim de transmitir a imagem da empresa transmitir confiança aos clientes e facilitar a venda.

CD2.4 É comprovado que ao prestar a informação aos clientes, estes têm a sua disposição a lista de preços.

CD2.5 Uma ou várias alternativas de pratos e de bebidas são apresentadas aos clientes, em caso de não poder oferecer o serviço solicitado, tentando que se adaptem aos gostos do mesmo.

CD2.6 A venda de pratos e bebidas é efectuada de acordo com os procedimentos estabelecidos e assegurando verbalmente os pedidos dos clientes.

CD2.7 A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz para poder conseguir a interacção e entendimento suficiente no processo de comunicação para prestar o serviço.

EC3: Servir os alimentos e as bebidas de acordo com os tipos, as regras de serviço de protocolo em coordenação com o departamento de cozinha e a equipa de serviço.

CD3.1 Os pedidos dos clientes são verificados antes de servir, comprovando a correspondência entre os produtos e a solicitação dos clientes.

CD3.2 O serviço de alimentos, bebidas e complementos é desenvolvido tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- O tipo de gastronomia do restaurante.
- Os meios de trabalho definidos nas normas básicas de serviço.
- O tipo de serviço.
- O desenvolvimento lógico do serviço tendo em conta as incidências.
- As normas de protocolo no serviço.

CD3.3 O serviço de alimentos e bebidas é executado:

- Procurando em todo momento sua realização com a máxima rapidez e eficácia.
- Tramitando as solicitações dos clientes segundo o ordem estabelecido.
- Assegurando que os alimentos e bebidas servidos correspondem à solicitação do cliente.
- Aplicando as técnicas de serviço apropriadas ou estabelecidas: à inglesa, à francesa e à americana.
- Realizando o empratamento à frente do cliente, caso necessário.
- Preparar e servir confecções de sala em frente ao cliente.
- Limpar, empratar e servir peixes e carnes junto do cliente.
- Preparar, apresentar e servir frutas e sobremesas na sala, junto do cliente.
- Aplicando técnicas de “show of”.
- Transportando os alimentos da cozinha à sala na forma e momento adequados.
- Transportando o material utilizado da sala à cozinha com rapidez e eficiência.
- Gerir reclamações e soluções de acordo com o interesse do cliente e a sua satisfação.

EC4: Elaborar facturas, cobrar e fazer o acompanhamento dos clientes à saída, seguindo as normas internas, de modo a controlar o resultado económico do estabelecimento e atingir a fidelidade dos clientes.

CD4.1 A factura é feita quando os clientes a solicitaram, tendo em conta:

- As normas e os procedimentos do restaurante.
- O consumo efectuado por parte dos clientes.
- Os vales de pedidos de alimentos, bebidas, sobremesas, cafés, licores e charutos, entre outros.

CD4.2 A informação sobre os cartões de crédito que o restaurante aceita é oferecida ao cliente, e se comprova, no caso de utilizar este meio de pagamento:

- A data de caducidade da mesma.
- A assinatura do cliente com um documento de identificação.
- A recepção do comprovante de pagamento por parte do cliente.

CD4.3 As demasias e câmbios são calculados e oferecidos ao cliente.

CD4.4 A conformidade da factura, mediante a assinatura do cliente, é objecto de verificação.

CD4.5 Os clientes são acompanhados à saída do estabelecimento, agradecendo a sua presença e manifestando intenção de os voltar a ver em breve.

EC5: Participar no encerramento diário da produção e a liquidação da caixa segundo as normas internas para facilitar o controlo e análise do resultado económico do estabelecimento.

CD5.1 O diário de produção é calculado ao final do dia, participando na comprovação:

- A concordância entre a produção do dia e a soma das facturas.
- Os rendimentos complementar, como a venda de tabaco.
- Os dados, tais como número de clientes, cartas, menus, serviços especiais e custos regulares da produção.

CD5.2 O fecho de caixa do turno é feito controlando os pagamentos e depósitos realizados e considerando os totais das vendas, os métodos de pagamento e os débitos ao alojamento assim como a conferência dos mesmos.

CD5.3 A caixa e seus valores são entregues de acordo com as normas de procedimento interno do estabelecimento.

CD5.4 A informação sobre os desvios e anomalias detectadas durante o processo administrativo são reflectidos de forma documental.

CD5.65 Os programas informáticos na óptica do utilizador são utilizados para o registo dos pedidos e emissão das contas em programas informáticos adequados.

EC6: Realizar as operações de pós-serviço na sala de forma a prevenir possíveis riscos e preparar as instalações, equipamentos e géneros para serviços posteriores.

CD6.1 O armazenamento e reposição de géneros para o serviço seguinte é realizado tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- O tipo de embalado e as características de conservação.
- As necessidades do serviço posterior.
- A rotação de stock

CD6.2 A adequação da sala, mobiliário e equipamentos para o serviço seguinte é executada tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- A distribuição da zona segundo previsões e reservas.
- A ventilação do local.
- A limpeza das instalações, especialmente solos e cadeiras.
- A mudança das toalhas de mesa.
- A montagem de mesas, se for o caso.
- A reposição de mobiliário auxiliar, se for o caso.

CD6.3 O fim do serviço do dia é executado tendo em conta:

- As normas operativas do estabelecimento.
- O inventário, limpeza e desinfecção de utensílios e equipamentos.
- O traslado de material ao armazém.
- A recolha das toalhas de mesa para sua entrega na lavanderia.
- A ventilação do local.
- A supervisão e desconexão de máquinas e sua manutenção preventiva.
- A economia energética e as normas de segurança e prevenção de calamidades (inundações e incêndios).
- O acondicionamento em locais adequados dos resíduos existentes.
- O encerramento do restaurante.
- A desmontagem de mesas, se for o caso.
- A desmontagem de mobiliário auxiliar, se for o caso.
- Fazer o check out antes da saída.

Contexto profissional:**Meios de produção:**

Equipamentos de refrigeração. Mobiliário de Restaurante. Mobiliário auxiliar. Máquinas e utensílios próprios para restaurantes. Terminal POS, computador e impressora. Aplicações específicas de software para restaurantes. Telefone e fax. Extintores de incêndio e sistemas de segurança. Elaboraões culinárias, bebidas e suplementos. Material para decoração. Louças, copos, talheres, e atalhados.

Produtos e resultados:

Criação e desenvolvimento de mobiliário e equipamentos de trabalho para restaurante. Ambiente da sala. Preparação, confecção e serviço de produtos alimentares e bebidas. Atendimento ao cliente. Desempenho na facturação, cobrança e produção do fecho diário de caixa e de liquidação. Executando operações após serviço e encerramento das instalações.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais e procedimentos operacionais padrão. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Documentos standard, como comprovantes interdepartamental, facturas e notas de entrega. Menus e letras. Fichas de fabrico. Tabelas de temperaturas adequadas.

UC4	EXECUTAR O SERVIÇO DE EVENTOS EM RESTAURAÇÃO
Nível: 3	Código: UC012_3

Elementos de competência e critérios de desempenho:**EC1: Participar na organização, sob supervisão, dos recursos disponíveis para a montagem de serviços gastronómicos e eventos em restauração.**

CD1.1 O levantamento das necessidades de meios humanos, mobiliários, equipamentos, utensílios, produtos e materiais para montagem e decoração dos locais e expositores de alimentos e bebidas são elaborados tendo em conta as características do evento.

CD1.2 Os custos derivados dos recursos necessários são calculados para se fazer o orçamento.

CD1.3. Os processos de prestação do serviço proposto são aplicados, a partir dos meios disponíveis, para atingir a maior eficiência no serviço do evento.

CD1.4 O espaço físico onde irá decorrer o evento é organizado tendo em conta:

- A adaptação aos meios disponíveis.
- O estabelecimento de um fluxo de trabalho mais rápido.
- A facilidade no contacto e comunicação pessoal entre os clientes.
- A optimização das tarefas e circulações dos equipamentos de trabalho.
- A capacidade do local e o tipo de serviço.
- O orçamento económico e a relação eficácia - custo de cada elemento.
- Os princípios básicos de ergonomia, segurança e higiene.

CD1.5 A documentação necessária para o bom desenvolvimento da prestação dos eventos é formalizada de maneira que se assegure a coordenação de recursos e tarefas e a transmissão de informação a outros departamentos, pessoas responsáveis ou fornecedores.

CD1.6 Os procedimentos de controlo são estabelecidos para determinar a capacidade e eficácia dos processos de prestação dos serviços.

EC2: Fazer a montagem e a decoração dos locais e expositores com géneros, produtos gastronómicos e demais materiais, de modo que a sua colocação seja equilibrada e atractiva para os clientes.

CD2.1 As técnicas decorativas seleccionadas são aplicadas e os elementos decorativos empregados, procurando adequá-las à composição desenhada previamente e adaptando-as ao tipo de estabelecimento, tipo de oferta gastronómica, tipo de serviço ou evento, tipo de clientela e seus gostos, local dos expositores, estação do ano e programa de vendas do restaurante.

CD2.2 Os géneros, produtos gastronómicos e demais materiais são localizados e ordenados conforme o estabelecido, e atendendo a critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura de conservação.

CD2.3 O mobiliário e utensílios para a montagem são previamente definidos, adequando-se às existências e necessidades do momento.

CD2.4 As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

EC3: Distribuir, fazer a montagem e colocar em funcionamento os equipamentos, mobiliário e acessórios necessários para oferecer os serviços gastronómicos e eventos em restauração.

CD3.1 O abastecimento de equipamentos, mobiliário para posterior desenvolvimento dos eventos especiais, é realizado conforme a ordem de trabalho ou seguindo os procedimentos estabelecidos.

CD3.2 A montagem dos eventos é realizada conforme o planificado ou tendo em conta:

- As características do tipo de serviço ou evento em questão.
- A superfície e características do local.
- Pessoal, equipamentos, mobiliário, produtos e materiais disponíveis.
- O número de comensais.
- As expectativas da clientela.
- A natureza, temperatura de conservação, sabor, tamanho e cor das elaborações gastronómicas oferecidas.

CD3.3 Os procedimentos na preparação dos expositores do evento são cumpridos, verificando:

- Os recipientes e os equipamentos atribuídas.
- As temperaturas necessárias.
- As normas higiénicas - sanitárias.
- A decoração do conjunto.
- O acondicionamento dos bens de forma atraente e apelativa.

CD3.4 A decoração do local, expositores de alimentos e bebidas e outros equipamentos para eventos é realizada com sentido estético e artístico, no marco dos padrões e limites económicos fixados pela empresa.

CD3.5 Os serviços de *coffee break*, aperitivos de “Boas Vindas”, os “Portos de Honra”, os *Welcome Drinks*, as “Bodas de casamento”, os “Jantares de Gala” e os *Cocktails*, são preparados e servidos seguindo as regras de serviço.

CD3.6 As tarefas de limpeza dos utensílios, equipamentos e mobiliários utilizados no serviço são realizados com os produtos e métodos estabelecidos.

CD3.7 Os equipamentos de calor e de frio são mantidos nas condições de temperatura requerida, actuando por meio de operações manuais sobre os reguladores.

CD3.8 As normas de manipulação de alimentos são cumpridas em todo momento, evitando fontes de contaminação.

CD3.9 Os equipamentos e meios energéticos estabelecidos para os processos são racionalmente utilizados, evitando custos e desgastes desnecessários.

EC4: Realizar as operações de após serviço de forma a garantir o controlo do material e a sua manutenção.

CD4.1 As operações de desmontagem de equipamentos e materiais são feitas após os serviços, seguindo os procedimentos estabelecidos internamente.

CD4.2 Os utensílios, recipientes e bens são acondicionados no final dos serviços para que possam ser utilizados posteriormente.

CD4.3 O listagem dos bens consumidos durante o evento é feito de forma a equacionar correctamente o seu custo e analisar a sua rentabilidade.

CD4.4 As facturas dos eventos são emitidas tendo em conta os valores pré-estabelecidos e o número de participantes, bem como o serviço de produtos extra não incluídos no contracto.

CD4.5 O *check list* com material para a roupa é feito para permitir o controlo do mesmo.

CD4.6 Os equipamentos extras utilizados no programa são recolhidos e posicionados segundo a ordem estabelecido.

Contexto profissional:**Meios de produção:**

Expositores para elaborações culinárias. Mobiliário e equipamentos específicos para auto-serviço, serviços especiais e eventos culinários. Elaborações culinárias, bebidas e suplementos. Material para decoração. Louças, talheres, toalhas de mesa. Produtos de limpeza. Combustíveis. Fardas adequados e atalhados diversos. Móveis, equipamentos e utensílios para preparar e confeccionar refeições na sala.

Produtos e resultados:

Preparação, manipulação e apresentação dos alimentos para o cliente ver. Limpeza e manutenção dos equipamentos. Proposta de organização dos recursos necessários para a montagem de *food service*, *catering* e eventos. Colaboração no projecto de guarnições simples para restaurantes locais e expositores de alimentos e bebidas. Colaboração na decoração do restaurante local e instalação de alimentação e expositores de bebida. Distribuição, instalação e afinação de equipamentos, móveis e utensílios necessários para os serviços e eventos.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais operacionais. Manuais de operação dos equipamentos, máquinas e instalações. Ordens de trabalho. Documentos, como comprovantes e facturas. Menus. Fichas de fabrico. Tabelas de temperaturas adequadas.

UC5	COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NO SERVIÇO DE RESTAURAÇÃO
Nível: 3	Código: UC013_3

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressados pelos clientes e fornecedores, numa velocidade normal no âmbito da restauração, com o objectivo de prestar um serviço adequado, satisfazer os requerimentos dos clientes e fornecedores.

CD1.1 A expressão oral do cliente ou do profissional em inglês, empregando uma linguagem standard é interpretada com precisão em situações previsíveis, tais como:

- Saudação e despedida.
- Pedidos de informação sobre a oferta gastronómica.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

CD1.2 A compreensão oral em inglês ocorre e é interpretada no essencial adequando-a aos diferentes condicionamentos que podem afectá-la.

EC2: Interpretar, sem precisar de um dicionário, documentos de complexidade média escritos em inglês, no âmbito da restauração, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.

CD2.1 A documentação escrita em inglês relativa a instruções, cartas, faxes, correios electrónicos e notas é interpretada com atenção e agilidade em situações previsíveis, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de restauração.
- Consulta de manuais de aplicação informática.
- Consulta de regulamento.
- Leitura de mensagens, faxes ou correios electrónicos.
- Interpretação de menus e receitas.

CD2.2 A compreensão escrita em inglês ocorre adequando a interpretação aos condicionamentos que podem afectar a mesma.

EC3: Expressar a clientes e fornecedores em inglês, mensagens orais fluentes, de complexidade média, no âmbito da restauração, em situações de comunicação presencial ou à distância, com o objectivo de prestar um serviço adequado, conseguir a satisfação do cliente e trocar informação com outros profissionais.

CD3.1 A expressão oral em inglês realiza-se produzindo mensagens coerentes que utilizem um vocabulário amplo relacionado com

a actividade e são emitidos com fluidez e espontaneidade em reuniões, recepções e conversas relativas a situações próprias da restauração, tais como:

- Saudação, acomodo e despedida de clientes.
- Informação da oferta gastronómica.
- Confirmação verbal da oferta gastronómica solicitada.
- Serviço de alimentos e bebidas.
- Facturação e cobrança.
- Resolução de reclamações.

CD3.2 A expressão oral em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC4: Produzir em inglês, documentos escritos de complexidade média, gramaticalmente e ortograficamente correctos, necessários para o cumprimento eficaz da sua responsabilidade e para garantir os procedimentos próprios do serviço de alimentos e bebidas, utilizando um vocabulário amplo próprio da sua área profissional.

CD4.1 A expressão escrita em inglês processa-se preenchendo ou produzindo instruções, cartas, faxes, correios electrónicos, a notas coerentes, inteligíveis e correctos na gramática e na ortografia, referidos a situações próprias da restauração, tais como:

- Listas de distribuição de comensais num evento.
- Informação sobre a oferta gastronómica do estabelecimento e preços da mesma.
- Horários do estabelecimento.
- Informação básica sobre eventos, como data, lugar e preço.

CD4.2 A expressão escrita em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionalismos que podem afectar a mesma.

EC5: Comunicar oralmente com espontaneidade, com um ou vários clientes ou fornecedores em inglês, na prestação do serviço de alimentos e bebidas.

CD5.1 A interacção em inglês é realizada produzindo e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas com fluidez em situações próprias da restauração, tais como:

- Saudação e despedida.
- Pedidos de informação sobre a oferta gastronómica.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

CD5.2 A interacção em inglês ocorre, quando se utiliza uma linguagem standard, tendo em conta os diferentes condicionalismos que podem afectar a mesma.

Contexto profissional:**Meios de produção:**

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax. Aplicações informáticas. Dicionário.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva independente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação do serviço de alimentos e bebidas e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade de restauração.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês especializadas do sector da restauração. Manuais de cultura dos anglófonos de diversas procedências.

PROGRAMA FORMATIVO
ASSOCIADO AO PERFIL

HRT003_3

SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Programa Formativo associado ao Perfil profissional SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS			
Código	HRT003	Denominação	SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS
Nível	3	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa	990 Horas		

Unidades de Competência	Denominação		Código
	UC1	Servir vinhos e outras bebidas simples e compostas	UC009_3
UC2	Preparar refeições simples	UC010_3	
UC3	Executar o serviço de sala	UC011_3	
UC4	Executar serviço de eventos em restauração	UC012_3	
UC5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, no serviço de restauração	UC013_3	

Módulos Formativos	Denominação		Código
	MF1	Serviço de vinhos e outras bebidas simples e compostas (150 Horas)	UF1 O sector da restauração
UF2 Segurança e higiene alimentar			
UF3 Vinhos e outras bebidas			
UF4 A qualidade na restauração			
MF2	Refeições simples (90 Horas)	UF1 O sector da restauração	MF010_3
		UF2 Segurança e higiene alimentar	
		UF3 Elaboração de refeições simples	
		UF4 A qualidade na restauração	
MF3	Serviço de alimentos e bebidas (150 Horas)	UF1 O sector da restauração	MF011_3
		UF2 Segurança e higiene alimentar	
		UF3 Serviço de alimentos e bebidas em bares, cafés e restaurantes	
		UF4 Atendimento ao cliente em bares, cafés e restaurantes	
		UF5 A qualidade na restauração	
MF4	Serviço de eventos em restauração (90 Horas)	UF1 O sector da restauração	MF012_3
		UF2 Segurança e higiene alimentar	
		UF3 Serviços especiais e eventos	
		UF4 A qualidade na restauração	
MF5	Inglês profissional para os serviços de restauração (150 h)	MF013_3	
MFCRT	Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 h)	HRT003_MT_3	

MÓDULO FORMATIVO 1	SERVIÇO DE VINHOS E OUTRAS BEBIDAS SIMPLES E COMPOSTAS	MF009_3
Nível	3	Duração indicativa
150 Horas		
Associado à UC009_3	Servir vinhos e outras bebidas simples e compostas	UC009_3

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: VINHOS E OUTRAS BEBIDAS
- UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDAD FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: **Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.

CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.

CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.

CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos

1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDAD FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR

Capacidades e critérios de avaliação

C1: **Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária e a limpeza na actividade de restauração.**

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.

- CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e a segurança dos consumidores provocadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.
- CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir
- CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.
- CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.
- C2: Avaliar a problemática ambiental originada pela actividade de restauração e o controle dos resíduos produzidos**
- CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.
- CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.
- CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.
- C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.**
- CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.
- CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos a: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.
- CA 3.3. Identificar e aplicar as medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.
- C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.**
- CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.
- CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.
- CA 4.3. Analisar boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua diminuição.
- CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:
- Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.
 - Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controlo.
 - Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.
- 2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração**
- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.
- 3. Incidência ambiental da actividade de restauração**
- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental.
- 4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração**
- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.
- 5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.**
- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipas, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiro socorros.
- 6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração.**
- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: VINHOS E OUTRAS BEBIDAS**Capacidades e critérios de avaliação**

C1: Definir cartas de vinhos simples e outras bebidas adequadas a diferentes tipos de gastronomia, que sejam atractivas e favoreçam a consecução dos objectivos de venda.

- CA 1.1. Descrever cartas de vinhos e outras bebidas, indicando elementos que as compõem, características e categoria.

Conteúdos:**1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos**

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.

CA 1.2. Relacionar cartas de vinhos e outras bebidas com tipos de estabelecimentos, tipologias de restaurantes e ofertas gastronómicas determinadas.

CA 1.3. Em situações práticas simuladas, elaborar e apresentar cartas de vinhos e outras bebidas tendo em conta:

- O tipo e categoria do estabelecimento, a tipologia de restaurante, o tipo de serviço, objectivos económicos e imagem corporativa;
- A oferta gastronómica do estabelecimento;
- Os meios físicos, humanos e económicos;
- Os gostos dos potenciais clientes;
- As possibilidades de fornecimento de vinhos e outras bebidas;
- As ofertas dos fornecedores;
- As existências na cave;
- Um bom equilíbrio, tanto na variedade dos vinhos e outras bebidas oferecidos como em termos de preço;
- A sazonalidade;
- Os diversos tipos de vinhos e outras bebidas.

CA 1.4. Justificar sistemas de rotação da carta de vinhos e outras bebidas em função da evolução previsiva dos hábitos e gostos dos clientes, das existências, das possibilidades de fornecimento e dos objectivos do estabelecimento.

CA 1.5. Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de cartas de vinhos e outras bebidas.

C2: Calcular necessidades de abastecimento de vinhos e de bebidas de consumo habitual de acordo com as ofertas gastronómicas e expectativas de venda pré-determinadas.

CA 3.1. Identificar os meios documentais e os instrumentos de comunicação para efectuar pedidos de abastecimento de vinhos e outras bebidas e descrever os circuitos das operações realizadas no departamento de compras.

CA 3.2. A partir de determinadas ofertas gastronómicas ou planos de trabalho:

- Determinar as necessidades de fornecimento de vinhos e outras bebidas, indicando quantidades;
- Preencher pedidos de abastecimento externo de vinhos e outras bebidas de consumo habitual;
- Assumir a importância da segurança na conservação da documentação e informação, tratando-as com rigor.

C3: Descrever sistemas de armazenamento de vinhos e outras bebidas da cave, controlar consumos e executar as operações inerentes a sua conservação.

CA 3.1. Descrever diversos sistemas de armazenamento de vinhos e outras bebidas na cave, indicando necessidades de equipamento, critérios de organização, vantagens comparativas e documentação associada.

CA 3.2. Identificar necessidades de armazenamento dos vinhos e outras bebidas em função da sua tipologia, idade, características, critérios de conservação, rotação dos vinhos e factores de risco.

CA 3.3. Relacionar as necessidades de armazenamento dos vinhos e outras bebidas com os lugares adequados na cave e com a sua temperatura, humidade, cheiros, iluminação, vibrações e distribuição adequadas à sua conservação.

CA 3.4. Numa situação prática simulada de armazenamento, organizar os vinhos e outras bebidas na cave de acordo com o lugar, equipamento e sistema estabelecido, aplicando a normativa higiénica e sanitária e os tempos de consumo.

CA 3.5. Numa situação prática simulada de armazenamento, detectar possíveis deteriorações ou quebras de

garrafas durante o processo, efectuando as operações de extração e limpeza, indicando os possíveis departamentos ou pessoas a que se deve informar em diferentes tipos de estabelecimento.

CA 3.6. Preencher documentos necessários para o controle da cave.

C4: Elaborar cartas simples de vinhos, identificando suas características e sabores básicos, empregando o vocabulário adequado.

CA 4.1. Identificar os diferentes tipos e fases das cartas, descrevendo os elementos necessários: copos, locais, condições ambientais e temperaturas adequadas para a sua degustação.

CA 4.2. Descrever as diferentes características organolépticas dos vinhos, empregando o vocabulário específico.

CA 4.3. Descrever as principais zonas vitivinícolas nacionais e internacionais, identificando as principais denominações de origem.

CA 4.4. Em situações práticas simuladas de elaboração de cartas, detectar diferenças de sabores básicos em vinhos, de acordo com os diversos tipos de vinhos:

- Brancos/verdes;
- Rosés;
- Tintos;
- Licorosos;
- Espumantes naturais;
- Espumosos

C5: Desenvolver um processo pré-determinado de serviço de vinhos e outras bebidas, utilizando as técnicas mais apropriadas para cada tipo e normas de serviço.

CA 6.1. Identificar as diferentes técnicas de serviço de vinhos e outras bebidas, caracterizando-as, explicando suas vantagens e inconvenientes e justificando sua idoneidade para cada tipo e normas de serviço em concreto.

CA 6.2. Realizar as operações prévias ao serviço de vinhos e outras bebidas e sua preparação, tendo em conta as normas específicas de cada vinho e do protocolo.

CA 6.3. De acordo com planos de trabalho e fórmulas de serviço determinados:

- Descrever e simular o processo de acolhimento e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores chave para conseguir sua satisfação;
- Descrever e simular o processo de venda de vinhos e outras bebidas, explicando suas fases e as diferentes tipos de execução; descrever as características de uma oferta de vinhos e outras bebidas determinada, de forma que seja atractiva, sugerindo os vinhos e outras bebidas que melhor adequem ao menu proposto ou solicitado;
- Seleccionar e usar os utensílios e instrumentos necessários para o serviço;
- Realizar o serviço de vinhos e outras bebidas de acordo com as instruções definidas, e aplicando as técnicas de serviço correspondentes com a máxima rapidez, eficácia e elegância que o processo requer na presença do cliente;
- Propor modificações no processo de serviço quando se observa algum desajuste ou reclamação por parte do consumidor real ou simulado;
- Despedir do cliente, ou simular sua despedida, de acordo com procedimentos definidos e aplicando as técnicas de comunicação adequadas.

C6: Analisar e desenvolver os processos de preparação, apresentação e conservação de outras bebidas alcoólicas e não alcoólicas (diferentes de vinhos) mais significativos.

CA 6.1. Classificar as preparações de bebidas em função de: componentes básicos; técnicas aplicáveis; tipo de serviço e outros critérios de aplicação.

CA 6.2. Descrever as técnicas de preparação de diferentes tipos de bebidas indicando: fases de aplicação e processos; procedimentos e modos operativos; instrumentos base que se devem utilizar; resultados que se obtêm.

CA 6.3. Calcular e solicitar as quantidades de bebidas e géneros necessários para o abastecimento interno em função de planos de trabalho determinados.

CA 6.4. Executar as técnicas de elaboração de bebidas seguindo as fichas técnicas ou procedimentos que as substituem, em ordem e tempo estipulados, utilizando os diferentes utensílios de acordo com a normativa higiénica e sanitária e de segurança.

CA 6.5. Efectuar as operações de decoração e apresentação de bebidas, mostrando sensibilidade e bom gosto artísticos.

CA 6.6. Controlar cada uma das fases de elaboração e propor possíveis medidas correctivas, de acordo com os resultados parciais e finais obtidos, para alcançar níveis de qualidade predeterminados.

CA 6.7. Identificar e descrever, por meio da degustação, as diferentes características básicas das combinações preparadas.

CA 6.8. Justificar os lugares e métodos de armazenamento e conservação mais apropriados tendo em conta o destino ou consumo atribuído às preparações, às características que se derivam da sua natureza e a normativa higiénica e sanitária e de segurança.

C7: Praticar possíveis variações na preparação de bebidas, ensaiando técnicas, combinações ou alternativas de ingredientes e formas de apresentação e decoração.

CA 7.1. Seleccionar instrumentos e fontes de informação actualizada para obter alternativas e modificações nas preparações de composições (cocktails), atendendo às características das bebidas alcoólicas e tendências actuais de consumo.

CA 7.2. Propor alternativas ou modificações no processo, ingredientes ou formas de apresentação.

CA 7.3. Transferir os processos e os resultados obtidos à elaboração de novas preparações, deduzindo as variações técnicas que a adaptação implica.

CA 7.4. Analisar os resultados obtidos em termos de apresentação, cor, sabor e misturas através da degustação e em função de factores pré-determinados, comparando-os, caso necessário, com as elaborações originais.

CA 7.5. Justificar a possível oferta comercial do novo produto, avaliando sua viabilidade económica e procura potencial.

Conteúdos:

1. O vinho na restauração

- 1.1. A história das vinhas e dos vinhos.
- 1.2. A uva e os seus componentes.
- 1.3. Fermentação da uva e composição do vinho.
- 1.4. Tipos de vinhos e características principais.
- 1.5. Processo de vinificação. Zonas Vinícolas de Cabo Verde e internacional.
- 1.6. As denominações de Origem.
- 1.7. Vocabulário técnico específico do vinho.

2. O serviço de vinhos

- 2.1. Tipos de serviços.
- 2.2. Normas gerais de serviço.
- 2.3. Abertura de garrafas de vinho.
- 2.4. O processo de *chambriar* vinhos.
- 2.5. A decantação: objectivo e técnica.

3. A degustação de vinhos

- 3.1. Definição e metodologia da carta de vinhos.
- 3.2. Equipamentos e utensílios para a degustação.
- 3.3. Técnicas de degustação.
- 3.4. Fases da degustação.
- 3.5. O aspecto visual do vinho.
- 3.6. O olfacto e os cheiros do vinho.
- 3.7. O gosto e os quatro sabores básicos.
- 3.8. Equilíbrio entre aromas e sabores.
- 3.9. A via retro nasal.
- 3.10. Alterações e defeitos do vinho.
- 3.11. Vocabulário específico da degustação.

4. Abastecimento e conservação de vinhos

- 4.1. O abastecimento externo. Selecção de fornecedores.
- 4.2. Controles de qualidade dos produtos. Importância no transporte.
- 4.3. Defeitos nos produtos e diagnóstico das possíveis causas.
- 4.4. A recepção dos vinhos.
- 4.5. Sistema de armazenamento de vinhos.
- 4.6. A cave.
- 4.7. Métodos de rotação de vinhos.
- 4.8. Registos documentais (vales de pedido, fichas de existências).
- 4.9. Métodos manuais e informatizados para a gestão e controlo de inventários e stocks.

5. Cartas de vinhos e outras bebidas

- 5.1. A elaboração de uma carta de vinhos. Normas básicas.
- 5.2. Composição, características e categorias de cartas de vinhos.
- 5.3. Desenho gráfico de cartas de vinhos.
- 5.4. Política de preços.
- 5.5. A rotação dos vinhos na carta.
- 5.6. As sugestões de vinhos.

6. A ligação entre alimentos e bebidas

- 6.1. Ligação entre alimentos e bebidas e a sua importância: sugestões. Harmonização dos vinhos e outras bebidas com a ementa (Entradas, Peixes, Carnes, Sobremesas, entre outros).
- 6.2. As combinações mais frequentes.
- 6.3. Os inimigos da ligação (iguarias, especiarias e guarnições).

7. Processos de serviço em bar e mesa

- 7.1. Elementos, utensílios e *menage* necessários para o serviço de bebidas em bar e mesa.
- 7.2. Diferentes tipos de serviço, componentes e função.
- 7.3. Tipos de copos utilizadas no serviço de bebidas.
- 7.4. Normas de cortesia no serviço de bar.
- 7.5. Controlo de qualidade no processo de preparação e apresentação de bebidas.

8. Géneros necessários para a preparação, apresentação e serviço de bebidas diferentes a vinhos.

- 8.1. Diferentes variedades de produto.
- 8.2. Factores que intervêm na qualidade do produto: A sazonalidade e os gostos da clientela.
- 8.3. Controles de qualidade sobre os géneros utilizados.

9. Bebidas simples (diferentes de vinhos)

- 9.1. *Bebidas não alcoólicas gasificadas e não gasificadas:*
- 9.1.1. *Classificação.*
- 9.1.2. *Características.*
- 9.1.3. *Tipos. Elaboração.*
- 9.1.4. *Tipo de copos adequados ao seu serviço.*
- 9.2. Cervejas e bebidas alcoólicas espirituosas e destiladas (aguardentes, licores..):
- 9.2.1. *Classificação.*
- 9.2.2. *Características.*
- 9.2.3. *Tipos.*
- 9.2.4. *Descrição de sua elaboração.*
- 9.2.5. *Origem.*
- 9.2.6. *Conservação, apresentação e serviço de bar e mesa.*
- 9.2.7. *Tipos de copos adequados ao seu serviço.*
- 9.3. Cafés, chás e infusões, chocolates, batidos naturais e sumos:
- 9.3.1. *Classificação.*
- 9.3.2. *Características.*
- 9.3.3. *Tipos.*
- 9.3.4. *Descrição de sua elaboração. Origem. Conservação, apresentação e serviço bar e mesa.*
- 9.4. Abastecimento e conservação destes tipos de bebidas.
- 9.5. Aplicação das bebidas simples (diferentes de vinhos) na cozinha actual.
- 9.6. Carta de bebidas (diferentes a vinhos). Fase visual. Fase olfactiva. Fase gustativa.

10. Bebidas combinadas alcoólicas e não alcoólicas

- 10.1. Classificação dos diferentes tipos de elaboração de combinações.
- 10.1.1. *Em copo pequeno.*
- 10.1.2. *Em copo grande.*
- 10.1.3. *Em taça especial.*
- 10.2. Normas básicas de preparação e serviço.
- 10.3. Diferentes tipos de aguardentes (de cereais, de vegetais, bagaceira, viníca e de frutos).

11. Diferentes tipos de composições (Cocktails)

- 11.1. Elementos, utensílios e *menage* necessário para a elaboração de composições.
- 11.2. Tipos de copos utilizadas no serviço de cocktail.
- 11.3. Assessorar sobre composições. Normas e procedimentos.
- 11.4. Técnicas para a preparação de composições.
- 11.5. Tipos de cortes de fruta para complemento e decoração.
- 11.6. A apresentação da bebida e decoração.
- 11.7. *Long-drinks, médium-drink e short-drink.*
- 11.8. As combinações: Densidades e medidas.
- 11.9. Características e serviço das series de composições.
- 11.10. Controle de qualidade no processo de preparação e apresentação de composições.

- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos:**1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controle da qualidade.
- 1.6. A melhoria continua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº 2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 2	REFEIÇÕES SIMPLES		MF010_3
Nível	3	Duração indicativa	90 Horas
Associado a UC010_3	Preparar refeições simples		UC010_3

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: ELABORAÇÃO DE REFEIÇÕES SIMPLES
- UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos**1. As empresas de restauração**

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.

2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.

2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

3.1. Definição e modelos de organização.

3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.

3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica sanitária e a limpeza na actividade de restauração.**

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.

CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.

CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.

CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.

CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controlo dos resíduos produzidos

CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.

CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.

CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.

CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.

CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.

CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.

CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.

CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

CA 4.3. Analisar boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua diminuição.

CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:

- Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.
- Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controle.
- Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia

Conteúdos:

1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controle crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental.

4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipam, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.

5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.

5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.

6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: ELABORAÇÃO DE REFEIÇÕES SIMPLES

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar e definir ofertas gastronómicas características de bares e cafés, identificando as suas características e diferenças.

CA 1.1. Analisar os grupos de alimentos, explicando suas características nutritivas.

CA 1.2. Descrever ofertas gastronómicas próprias de bares e cafés, indicando os elementos que as compõem, as suas características e categoria.

CA 1.3. Relacionar ofertas gastronómicas de elaborações simples com diferentes tipologias de restaurantes e dos diversos tipos de bares e cafés.

CA 1.4. Para um tipo de bar e/ou café determinado e oferecidos os dados necessários:

- Identificar e analisar as variáveis derivadas de necessidades tipo, tais como as de índole dietético, económico, de variedade e gosto, que se devem ter em conta para confeccionar suas ofertas gastronómicas;
- Compor ofertas gastronómicas de elaborações simples que sejam equilibradas do ponto de vista nutricional, variadas e de qualidade, apresentando-as e/ou empratando-as de forma adequada e de acordo com os objectivos económicos estabelecidos;
- Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de ofertas gastronómicas de bar e cafés.

C2: Identificar e analisar as matérias-primas de uso comum nas elaborações culinárias simples próprias de bares e cafés, descrevendo variedades e qualidades e identificando os factores culinários ou parâmetros que devem ser conjugados no processo de elaboração ou conservação.

CA 2.1. Identificar as matérias-primas alimentares de uso comum nas elaborações culinárias simples próprias da sala, descrevendo suas características físicas como forma, cor e tamanho, suas qualidades gastronómicas nas aplicações culinárias básicas e as suas necessidades de pré-elaboração básica e de conservação.

CA 2.2. Descrever formas usuais de apresentação e comercialização das matérias-primas, indicando qualidades, características e necessidades de regeneração e conservação.

CA 2.3. Identificar lugares apropriados para conservação e técnicas de regeneração aplicáveis às matérias-primas.

CA 2.4. A partir de determinadas ofertas gastronómicas de elaborações simples e com os dados necessários:

- Identificar necessidades quantitativas e qualitativas de matérias-primas;
- Precisar níveis de qualidade dos géneros a utilizar, tendo em conta, como variáveis básicas, a categoria da oferta, o tipo de serviço, os objectivos económicos e os fornecedores;
- Preencher fichas de especificação técnica para os géneros a utilizar, justificando possíveis alternativas em função da sazonalidade, das possibilidades de fornecimento ou aspectos económicas, utilizando eficazmente os meios informáticos disponíveis.

C3: Utilizar equipamentos, máquinas e utensílios que constituem a dotação básica para a preparação de elaborações culinárias simples próprias da oferta de bares, cafés de acordo com suas aplicações em função de um óptimo rendimento.

CA 3.1. Identificar os equipamentos, máquinas e utensílios habitualmente utilizados na preparação de elaborações culinárias simples, explicando: funções, normas de utilização, resultados quantitativos e qualitativos, riscos associados à sua manipulação, e manutenção necessário.

CA 3.2. Justificar a utilização de utensílios, ferramentas, equipamentos e maquinaria em função do tipo e género de elaboração, instruções recebidas e o volume de produção.

CA 3.3. Efectuar a manutenção de acordo com instruções recebidas.

CA 3.4. Aplicar normas de utilização de equipamentos, máquinas e utensílios seguindo os procedimentos estabelecidos para evitar riscos e obter resultados pré-determinados.

CA 3.5. Assumir o compromisso de manter, cuidar dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos meios utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

C4: Preparar e apresentar elaborações culinárias simples próprias da oferta de bares e cafés de acordo com a definição do produto, aplicando as respectivas normas de elaboração.

CA 4.1. Realizar as operações de abastecimento interno de géneros, interpretando fichas técnicas ou procedimentos alternativos e preenchendo os vales ou documentos previstos.

CA 4.2. Aplicar as técnicas correspondentes de elaboração e apresentação de pequenos-almoços, aperitivos, canapés, tostas, pratos combinados e outras elaborações simples, a partir da informação disponibilizada, seguindo os procedimentos adequados cumprindo as normas de manipulação de alimentos.

C5: Aplicar métodos de regeneração, conservação e embalagem de alimentos.

CA 5.1. Identificar e justificar os lugares e métodos de armazenamento, regeneração, conservação ou embalagem de matérias-primas, pré-elaborações e elaborações culinárias mais apropriadas em função do destino atribuído, características derivadas de sua própria natureza e da normativa higiénica e sanitária.

CA 5.2. Efectuar as operações necessárias para os processos de regeneração, conservação ou embalagem de matérias-primas, pré-elaborações e elaborações culinárias, de acordo com seu estado e métodos e equipamentos seleccionados, seguindo uma ordem lógica, cumprindo as instruções recebidas e a normativa higiénica e sanitária.

C6: Desenhar decorações com géneros e produtos gastronómicos, aplicando técnicas gráficas e de decoração.

CA 6.1. A partir de motivos decorativos, seleccionar e idealizar formas e técnicas de decoração.

CA 6.2. Seleccionar técnicas gráficas para a realização de esboços ou modelos gráficos.

CA 6.3. Deduzir variações no desenho realizado seguindo critérios tais como tamanho, matérias-primas a utilizar, forma, cor, entre outras.

CA 6.4. Realizar os esboços ou modelos gráficos aplicando as técnicas necessárias.

CA 6.5. Mostrar sensibilidade e gosto artísticos ao desenhar as decorações.

C7: Analisar e desenvolver o processo de montagem de expositores e balcões de degustação em bares e cafés, aplicando técnicas decorativas para atingir conjuntos que sejam atractivos, equilibrados e harmónicos.

CA 7.1. Em situações práticas simuladas de bares e cafés, serviços e produtos:

- Identificar necessidades de equipamentos, utensílios, materiais e elaborações específicas.

- Desenvolver o processo de organização de expositores, indicando a forma de actuar face a anomalias.
- Realizar o abastecimento interno na ordem e tempo estabelecidos.
- Classificar os produtos objecto da exposição em função de variáveis como sabor, cor, tamanho, possibilidades de combinação, temperatura de conservação e época do ano.
- Finalizar a montagem de expositores, balcões de degustação incorporando as elaborações específicas em ordem e lugar determinados por necessidades técnicas, qualificações gastronómicas e caso necessário, instruções pré estabelecidas, para obter os níveis de qualidade pré-determinados, mostrando sensibilidade e gosto artísticos.
- Aplicar as normativas higiénica, sanitária e de segurança.

Conteúdos:**1. Matérias-primas básicas de uso comum na preparação de refeições simples**

- 1.1. Definição, classificação, tipos, características e valor nutricional das matérias-primas básicas.
- 1.2. Cortes e peças mais usuais: classificação, caracterização e aplicações.
- 1.3. Tipos de cozedura para elaborações básicas.

2. Preparação e apresentação de elaborações culinárias básicas

- 2.1. Preparações culinárias básicas:
 - 2.1.1. Pequenos-almoços.
 - 2.1.2. Saladas (simples e compostas).
 - 2.1.3. Tostas e Saladas.
 - 2.1.4. Acepipes.
 - 2.1.5. Pratos combinados.
 - 2.1.6. Pastelarias e sobremesas.
- 2.2. Classificação, descrição e aplicações.
- 2.3. Diferentes tipos de apresentação para estas elaborações.
- 2.4. Terminologia técnica para bares e cafés.
- 2.5. Receitas básicas.

3. Regeneração e conservação de alimentos em bares e cafés.

- 3.1. Sistemas e métodos básicos de regeneração, conservação e apresentação comercial de géneros e produtos culinários.
- 3.2. Técnicas de regeneração e conservação.
 - 3.2.1. Fases dos processos.
 - 3.2.2. Riscos na execução.
 - 3.2.3. Resultados.
 - 3.2.4. Controlos.
- 3.3. Aplicação de técnicas ou métodos apropriados.

4. Equipamentos, ferramentas e utensílios de cozinha para bares e cafés.

- 4.1. Maquinaria e equipamentos básicos de cozinha para elaborações simples:
 - 4.1.1. Fornos.
 - 4.1.2. Pranchas.
 - 4.1.3. Microondas.
 - 4.1.4. Grelhas, tostadeiras e torradeiras.
 - 4.1.5. Exaustores.
 - 4.1.6. Fritadeiras.
- 4.2. Aplicação de técnicas de manuseio das máquinas e equipamentos.
- 4.3. Limpeza e manutenção básica da maquinaria.
- 4.4. Bateria e utensílios de cozinha.

5. Montagem de expositores e balcões de degustação.

- 5.1. Organização, distribuição e manutenção.
- 5.2. Móveis expositores de alimentos e balcões de degustação em bares e cafés.

6. Decoração com produtos nas diferentes elaborações gastronómicas simples

- 6.1. Técnicas de decoração com géneros frescos.
- 6.2. Técnicas de exposição em buffet de pratos preparados.

7. Ofertas gastronómicas próprias de bares e cafés

- 7.1. Ofertas gastronómicas de bares e cafés/cafetarias.
- 7.2. Dietas saudáveis em bares e cafés/cafetarias.
- 7.3. Desenho de menus dietéticos para bares e cafés.
- 7.4. Desenho de menus.
 - 7.4.1. Menu.
 - 7.4.2. Sugestões do dia.
 - 7.4.3. Classificação de alimentos. Valor nutricional e benefício dietético.

UNIDAD FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.

CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.

CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos:**1. Qualidade na restauração**

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controle da qualidade.
- 1.6. A melhoria continua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 3	SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS		MF011_3
Nível	3	Duração indicativa	150 Horas
Associado a UC011_3	Executar o serviço de sala		UC011_3

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES
- UNIDADE FORMATIVA 4: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES
- UNIDADE FORMATIVA 5: QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO**C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.**

CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação cabo-verdiana aplicável.

CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.

CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.

CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos:**1. As empresas de restauração**

1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.

1.2. Estrutura organizativa e funcional.

1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

2.1. Definição e modelos de organização.

2.2. Estruturação das zonas de produção.

2.3. Especificidades da restauração colectiva.

2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.

2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

3.1. Definição e modelos de organização.

3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.

3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária e a limpeza na actividade de restauração.**

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.

CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.

CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.

CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.

CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controle dos resíduos produzidos

CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.

CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.

CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

C3: Adoptar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.

CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.

CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos: direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em casos de acidente e de emergência.

CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.

CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.

CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

CA 4.3. Analisar boas práticas no consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua diminuição.

CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:

· Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia;

· Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controlo;

· Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

Conteúdos:**1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos**

1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.

1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.

1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.

1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.

1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.

1.6. Qualidade higiénica sanitária: conceitos e aplicações.

1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.

1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.

1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfeção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental.

4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipas, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3:**SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES****Capacidades e critérios de avaliação****C1: Desenvolver o processo de *mise-en-place* de mobiliário, instalações e equipamentos de sala para a realização do serviço.**

Distinguir os diferentes modos de organização de um restaurante, de bares e cafés, expressando vantagens e inconvenientes de cada um.

- CA 1.1. Descrever o processo de *mise-en-place* da sala.
- CA 1.2. Identificar as necessidades de mobiliário e equipamentos para desenvolver diferentes tipos de serviço em bar descrevendo as suas características e possíveis aplicações.
- CA 1.3. CA1.4 Identificar as necessidades de mobiliário e equipamentos para desenvolver diferentes tipos de serviço em restaurante, descrevendo as suas características e possíveis aplicações.
- CA 1.4. CA1.5 Numa situação prática, realizar o abastecimento interno de géneros, materiais e determinadas elaborações em ordem e tempo preestabelecidos, preenchendo a documentação necessária e aplicando a normativa higiénica e sanitária.

CA 1.5. CA1.6 Realizar as operações de montagem de mobiliário, elementos de apoio, utensílios e outros instrumentos necessários, de tal forma que a sala esteja em perfeitas condições para desenvolver o serviço.

C2: Descrever e desenvolver o processo de serviço de alimentos e bebidas em sala, utilizando as técnicas mais apropriadas para cada tipo de restauração.

CA 3.1. Identificar as diferentes técnicas do serviço em sala, caracterizando-as, explicando suas vantagens e inconvenientes e justificando sua idoneidade para cada tipo de restauração em concreto.

CA 3.2. Descrever os principais pratos da cozinha regional e internacional.

CA 3.3. CA2.3 Em situações práticas simuladas, explicar a relação que o pessoal de sala mantém com os outros profissionais ou departamentos durante o serviço e preencher as comunicações necessárias.

CA 3.4. De acordo com planos de trabalho e tipologias de restaurantes determinados:

- Descrever e simular o processo de venda de alimentos, bebidas e complementos no restaurante, bar e cafés;
- Descrever a composição de uma oferta gastronómica determinada de forma que seja atractiva;
- Seleccionar e usar os equipamentos, máquinas e utensílios necessários para o serviço;
- Realizar o serviço de alimentos, bebidas e complementos em sala de acordo com as instruções definidas, com a máxima eficácia e com o estilo que este processo precisa na presença do cliente;
- Propor modificações no processo de serviço quando se verifica algum desajuste ou reclamação por parte de um cliente real ou simulado;
- Numa situação real ou simulada, despedir do cliente, de acordo com procedimentos definidos e aplicando técnicas adequadas de comunicação.

C3: Desenvolver o processo de serviço de alimentos, bebidas e complementos em bares cafés e restaurantes, de acordo com as normas de serviço e os procedimentos da organização.

CA 3.1. Descrever os processos técnicos de serviço de alimentos, bebidas e complementos, em bares cafés e restaurantes assim como as tarefas associadas a cada um destes processos.

CA 3.2. Propor modificações nas técnicas e processos de serviço, a partir de determinados exemplos de bares cafés e restaurantes, justificando vantagens económicas e de qualidade.

CA 3.3. Em situações simuladas, seleccionar e usar os utensílios, recipientes e *menage* necessários para o serviço de alimentos e bebidas.

CA 3.4. Em situações simuladas, sugerir o consumo de alimentos e bebidas, tendo em conta o tipo, estado e gostos dos clientes, os objectivos de venda e o momento do dia, prestando a assessoria necessária ao produto em questão.

CA 3.5. Em situações simuladas, realizar o serviço de alimentos, bebidas e complementos com rapidez, higiene e precisão, de acordo com normas de serviço pré determinadas ou instruções definidas.

CA 3.6. Assumir a necessidade de atender aos futuros clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem da entidade a que presta o serviço.

C4: Aplicar os diferentes tipos de facturação e sistemas de cobrança, analisando suas características e as vantagens e desvantagens de cada um.

CA 4.1. Descrever o processo habitual de controlo e facturação em restauração.

- CA 4.2. Identificar os diferentes sistemas de cobrança, analisando as características, vantagens e desvantagens.
- CA 4.3. Explicar o controlo administrativo do processo de facturação e cobrança, identificado em cada fase as medidas que se devem tomar em caso de desvios.
- CA 4.4. Argumentar a necessidade de actuar com responsabilidade e ética profissional, no processo de facturação e cobrança na restauração.

C5: Descrever e desenvolver processos de fecho de estabelecimentos de restauração, aplicando procedimentos habituais de trabalho.

- CA 5.1. Identificar e descrever os processos habituais de trabalho que se realizam no fecho do restaurante, bares e cafés.
- CA 5.2. Analisar a venda do dia e verificar as facturas com as quantidades económicas da caixa.
- CA 5.3. Descrever o processo de fecho de caixa, identificando os pontos críticos.
- CA 5.4. Aplicar os procedimentos e meios de limpeza do local, dos mobiliários e equipamentos no momento do fecho.
- CA 5.5. Explicar as operações habituais de supervisão e manutenção básica de equipamentos e instalações.

Conteúdos:

1. O Restaurante

- 1.1. O restaurante como estabelecimento e como departamento dentro de um hotel:
- Características;
 - Localização;
 - Dimensões;
 - Ambiente;
 - Ventilação;
 - Limpeza;
 - Iluminação.
- 1.2. Definição, caracterização e modelos de organização dos diferentes tipos de restaurantes.
- 1.3. Competências básicas dos profissionais.
- 1.4. Sistemas de organização e distribuição do trabalho.
- 1.5. *Mise-en-place*.
- 1.6. Material habitual: copos, pratos, talheres e atoalhados.
- 1.7. Mobiliário habitual.
- 1.8. Maquinaria utilizada no serviço de restaurante.

2. Serviço em restaurante.

- 2.1. Conceito de oferta gastronómica, critérios para sua elaboração.
- 2.2. Pratos significativos da cozinha nacional e internacional.
- 2.3. A comanda/Vale comprovante: conceito, tipos, características, função e circuito.
- 2.4. Procedimento para preenchimento da comanda/vale comprovante (manual e informatizada).
- 2.5. Tipos de serviço na restauração:
- À inglesa
 - À francesa
 - Empratado ou americana
- 2.6. *Mise en place* de mesa: talheres apropriados para cada alimento.
- 2.7. Normas gerais, técnicas e processos para o serviço de alimentos e bebidas em mesa.
- 2.8. Normas gerais para o desembaraço de mesas.
- 2.9. Serviço de guarnições e molhos.

3. O bar e o café

- 3.1. O bar e o café como estabelecimento e como departamento:
- Características.
 - Localização.
 - Dimensões.
 - Ambiente.
 - Ventilação.
 - Limpeza.
 - Iluminação.
- 3.2. Definição, caracterização e modelos de organização dos diferentes tipos de bares e cafés.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais.
- 3.4. Sistemas de organização e distribuição do trabalho.
- 3.5. *Mise-en-place*.
- 3.6. Material habitual de bares e cafés: copos, pratos, talheres e atoalhados.
- 3.7. Mobiliário habitual de bares e cafés.
- 3.8. Maquinaria utilizada no serviço de bares e cafés.

4. Serviço em bares e cafés

- 4.1. Serviço de alimentação em bares e cafés:
- Pequenos-almoços.
 - Tostas e saladas.
 - Aperitivos frios e quentes.
 - Gelados.
 - Sorvetes.
 - Sobremesas.
 - Bolos.
- 4.2. Tirar pedidos/comanda.
- 4.3. Manuseio da bandeja.
- 4.4. Serviço de cafés, chás e infusões.
- 4.5. Serviço de combinados (alimentos e bebidas).
- 4.6. Serviço de sumos naturais e batidos.

5. Facturação em restauração

- 5.1. Importância da facturação como parte integrante do serviço.
- 5.2. Equipamentos básicos e outros meios para a facturação: suportes manuais e informáticos.
- 5.3. Sistemas de cobrança:
- Pronto pagamento.
 - Crédito.
- 5.4. Aplicação dos sistemas de cobrança: Vantagens e inconvenientes.
- 5.5. A elaboração da factura e meios de cobrança.

6. Fechos de serviços em restauração

- 6.1. O fecho de caixa.
- 6.2. O diário de vendas:
- Alimentos.
 - Bebidas.
 - Número de clientes.
 - Número de menus.
 - Número de cartas.
- 6.3. A cobrança e liquidação de caixa.

7. Pós-Serviço

- 7.1. Manutenção e adequação das instalações, equipamentos, géneros e matérias-primas para um posterior serviço.
- 7.2. Armazenamento e reposição de produtos. Rotação de stocks.
- 7.3. A limpeza do local, dos mobiliários e equipamentos:
- Cafeteira.
 - Câmaras.
 - Aparadores.
 - Recolha de atalhados.
 - Ventilação do local.
 - Supervisão e desconexão de câmaras.
 - Fecho da instalação e desmontagem das mesas.

**UNIDADE FORMATIVA 4:
ATENDIMENTO AO CLIENTE EM BARES, CAFÉS E RESTAURANTES**

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Identificar os diferentes tipos de clientes e técnicas de venda de alimentos e bebidas mais adequadas para o restaurante, bar e café, e diferenciar e aplicar os procedimentos para interpretar e resolver necessidades de informação e reclamações.

CA 1.1. Identificar os diferentes tipos de clientes, descrevendo suas atitudes e comportamentos habituais.

CA 1.2. Identificar os diferentes tipos de venda de alimentos e bebidas em restaurante, bar e cafetaria estimando a sua aplicação a diferentes tipos de clientes, tipologias de restaurantes, bares, cafés e serviços.

CA 1.3. Propor menus que se ajustem aos gostos e hábitos de um tipo de procura previamente definida.

CA 1.4. Distinguir os tipos de procura de informação mais usuais nos restaurantes bares e cafés.

CA 1.5. Prever diferentes situações em que, habitualmente, se formulam reclamações ou podem ocorrer situações de conflito com os clientes.

CA 1.6. Identificar a legislação vigente aplicável sobre a protecção de consumidores.

CA 1.7. Identificar as técnicas de comunicação verbal e não verbal e as habilidades sociais, relacionando-as com as situações previstas anteriormente.

CA 1.8. Em situações práticas simuladas, procurar informação ou apresentação de reclamações:

- Identificar e seleccionar a informação segundo a situação colocada;
- Simular a transmissão de informações concretas, adaptando-as segundo tipos de estabelecimentos e clientes;
- Simular a resolução de conflitos entre as partes por meio de consenso, demonstrando uma atitude segura, correcta e objectiva;
- Determinar quando se deve efectuar o registo do pedido de informação ou reclamação.

CA 1.9. Argumentar a necessidade de atender aos futuros clientes com cortesia e elegância, potenciando a boa imagem da entidade a que presta o serviço.

Conteúdos:**1. Atendimento ao cliente na restauração**

- 1.1. O atendimento no serviço:
- Acolhimento e despedida do cliente.
 - A empatia.

- 1.2. A importância da aparência pessoal.
- 1.3. A importância da percepção do cliente.
- 1.4. A fidelização do cliente.
- 1.5. Perfis psicológicos dos clientes:
- Cliente indeciso.
 - Cliente reservado.
 - Cliente exigente.
 - Cliente vaidoso.
 - Cliente desconfiado.
 - Cliente impulsivo.
- 1.6. Reclamações e resoluções.
- 1.7. Protecção de consumidores.

2. A comunicação em restauração

- 2.1. A comunicação verbal: mensagens e facilitadores.
- 2.2. A comunicação não verbal:
- Gestos.
 - Contacto visual.
 - Valor do sorriso.

2.3. A comunicação escrita.

2.4. Barreiras da comunicação.

2.5. A comunicação no atendimento telefónico.

3. A venda na restauração

3.1. Elementos chaves na venda em restauração.

- Espaço físico.
- Pessoal.
- Cliente.
- Produto.

3.2. Técnicas de venda habituais em restauração.

3.3. Fases da venda:

- Pré-venda.
- Venda.
- Pós-venda.

UNIDADE FORMATIVA 5: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO**Capacidades e critérios de avaliação**

C1: **Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.**

CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.

CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.

CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.

CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.

- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos

1. Qualidade na restauração

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controle da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.

- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 4	SERVIÇO DE EVENTOS EM RESTAURAÇÃO		MF012_3
Nível	3	Duração indicativa	90 Horas
Associado a UC012_3	Concretizar o serviço de eventos em restauração		UC012_3

Este MF está subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO
- UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR
- UNIDADE FORMATIVA 3: SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS
- UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

UNIDADE FORMATIVA 1: O SECTOR DA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar o sector da restauração considerando as suas relações com as outras empresas ou áreas.

- CA 1.1. Citar, classificar e definir os diferentes tipos de estabelecimentos e tipologias de restauração, tendo em conta: características, processos básicos, tipos de ofertas gastronómicas, tipologias de clientes e legislação caboverdiana aplicável.
- CA 1.2. Descrever os departamentos e sub-departamentos funcionais mais característicos dos estabelecimentos ou áreas de alimentos e bebidas, explicando as relações inter-departamentais existentes.
- CA 1.3. Descrever as relações externas com outras empresas, ou com outras áreas e departamentos em alojamentos.
- CA 1.4. Descrever os circuitos e tipos de informação e documentação internos e externos que se produzem no desenvolvimento das actividades produtivas ou de serviço.

Conteúdos

1. As empresas de restauração

- 1.1. Tipologia de estabelecimentos de restauração.
- 1.2. Estrutura organizativa e funcional.
- 1.3. Aspectos económicos.

2. O departamento de cozinha

- 2.1. Definição e modelos de organização.
- 2.2. Estruturação das zonas de produção.
- 2.3. Especificidades da restauração colectiva.
- 2.4. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 2.5. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.
- 2.6. Elaboração de planos simples de produção culinária.

3. O departamento de sala

- 3.1. Definição e modelos de organização.
- 3.2. O pessoal e suas categorias profissionais.
- 3.3. Competências básicas dos profissionais que intervêm no departamento.

UNIDADE FORMATIVA 2: SEGURANÇA E HIGIENE ALIMENTAR**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Reconhecer as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica e sanitária, e a limpeza na actividade de restauração.**

CA 1.1. Identificar e interpretar as normas higiénicas e sanitárias de cumprimento obrigatório relacionadas com instalações de restauração.

CA 1.2. Estimar as consequências para a salubridade dos produtos e segurança dos consumidores originadas pela falta de higiene nos processos e meios de produção ou serviço e nos hábitos de trabalho.

CA 1.3. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que as instalações e os equipamentos de restauração devem cumprir.

CA 1.4. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos os comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir contaminação em qualquer tipo de alimentos.

CA 1.5. Classificar e explicar os riscos e as principais infecções tóxicas de origem alimentar e suas consequências para a saúde e relacioná-las com as alterações e agentes causadores.

C2: Avaliar a problemática ambiental originada na actividade de restauração e o controle dos resíduos produzidos

CA 2.1. Classificar os diferentes tipos de resíduos gerados de acordo com sua origem, estado, reciclagem e necessidade de depuração.

CA 2.2. Explicar os sistemas e procedimentos adequados para a gestão e eliminação de resíduos na actividade de restauração.

CA 2.3. Reconhecer os efeitos ambientais dos resíduos, contaminantes e outras afecções originadas pela actividade de restauração.

C3: Adotar as medidas de segurança e controlar seu cumprimento em todas as situações de trabalho da actividade de restauração.

CA 3.1. Analisar os factores e situações de risco para a segurança e as medidas de prevenção e protecção aplicáveis na actividade de restauração.

CA 3.2. Interpretar os aspectos mais relevantes do regulamento e dos planos de segurança relativos aos direitos e deveres do trabalhador e da empresa, partilha de funções e responsabilidades, medidas preventivas, sinalizações, normas específicas, actuação em caso de acidente e de emergência.

CA 3.3. Identificar e aplicar medidas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como a utilização de equipamentos de combate a incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e de primeiros socorros e planos de emergência e evacuação.

C4: Valorizar a importância da água e das fontes de energia e identificar as medidas para seu uso eficiente nas actividades de restauração.

CA 4.1. Reconhecer o uso das energias renováveis e suas possibilidades num estabelecimento de restauração.

CA 4.2. Identificar as instalações eléctricas, de gás e outras de um estabelecimento de restauração e os pontos críticos possíveis de gerar anomalias.

CA 4.3. Analisar boas práticas do consumo da água e da energia num estabelecimento de restauração e identificar possíveis acções que supunham sua racionalização.

CA 4.4. Em supostos estabelecimentos de restauração:

· Valorizar a repercussão económica do uso eficiente da água e da energia.

· Explicar um programa de poupança de água e de energia e suas medidas de seguimento e controlo.

· Relacionar as medidas que podem repercutir na poupança de água e de energia.

Conteúdos**1. Higiene alimentar e manipulação de alimentos**

- 1.1. Regulamento geral de higiene aplicável à restauração.
- 1.2. Fontes de contaminação dos alimentos: físicas, químicas e biológicas.
- 1.3. Principais factores que contribuem ao crescimento bacteriano.
- 1.4. Limpeza e desinfecção: diferenciação de conceitos; aplicações.
- 1.5. Materiais em contacto com os alimentos: tipos e requisitos.
- 1.6. Qualidade higiénica e sanitária: conceitos e aplicações.
- 1.7. Autocontrolo: sistemas de análises de perigos e pontos de controlo crítico ou APPCC.
- 1.8. Alimentação e saúde: Riscos para a saúde derivados de uma incorrecta manipulação de alimentos. Conceitos e tipos de doenças transmitidas por alimentos. Responsabilidade da empresa na prevenção de doenças de transmissão alimentar.
- 1.9. Pessoal manipulador: Saúde e higiene pessoal: factores, medidas, materiais e aplicações. Vestuário e equipamentos de trabalho autorizados. Gestos. Feridas e sua protecção. Atitudes e hábitos do manipulador de alimentos. Importância das boas práticas na manipulação de alimentos.

2. Limpeza de instalações e equipamentos de restauração

- 2.1. Conceito e níveis de limpeza.
- 2.2. Requisitos higiénicos gerais de instalações e equipamentos.
- 2.3. Processos de limpeza: desinfecção, esterilização, desinfestação e desratização.
- 2.4. Produtos de limpeza de uso comum.
- 2.5. Sistemas, métodos e equipamentos de limpeza.
- 2.6. Sinalização e isolamento de áreas ou equipamentos.

3. Incidência ambiental da actividade de restauração

- 3.1. Agentes e factores de impacto ambiental.
- 3.2. Tratamento de resíduos.
- 3.3. Regulamento aplicável sobre protecção ambiental.

4. Boas práticas ambientais nos processos produtivos de estabelecimentos de restauração

- 4.1. Compras e abastecimento.
- 4.2. Elaboração e serviço de alimentos e bebidas.
- 4.3. Limpeza e lavandaria.
- 4.4. Manutenção.

5. Segurança e situações de emergência na actividade de restauração.

- 5.1. Segurança: Factores e situações de risco mais comuns. Identificação e interpretação das normas específicas de segurança. Condições específicas de segurança que devem reunir os locais, as instalações, o mobiliário, as equipam, a maquinaria e o pequeno material característicos da actividade de restauração.
- 5.2. Medidas de prevenção e protecção: Em instalações. Em utilização de máquinas, equipamentos e utensílios. Equipamentos de protecção individual. Equipamentos de protecção: tipos, adequação e normativa.
- 5.3. Situações de emergência: Procedimentos de actuação, aviso e alarmes. Incêndios. Fuga de gases. Fugas de água ou inundações. Planos de emergência e evacuação. Primeiros socorros.

6. Gestão da água e da energia em estabelecimentos de restauração

- 6.1. Consumo de água. Boas práticas ambientais no uso eficiente da água.
- 6.2. Consumo de energia. Poupança e alternativas energéticas. Boas práticas ambientais no uso eficiente da energia.

UNIDADE FORMATIVA 3: SERVIÇOS ESPECIAIS E EVENTOS**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Propor diferentes organizações para a montagem de eventos.**

CA 1.1. Identificar sistemas organizativos para distintos tipos de eventos.

CA 1.2. Identificar e explicar a informação e documentação necessárias para o desenvolvimento de eventos.

CA 1.3. Em situações práticas simuladas, de montagem de eventos especiais em restauração:

- Identificar necessidades de recursos humanos, de mobiliário, de equipamentos, de utensílios, de produtos e materiais necessários para a montagem e decoração de locais e expositores de alimentos e bebidas.
- Elaborar orçamentos.
- Organizar o espaço físico, otimizando os recursos disponíveis.
- Representar com base em planos/esboços, a distribuição do mobiliário e dos equipamentos, justificando-a devidamente.

C2: Descrever e utilizar o mobiliário, os equipamentos, as máquinas e os utensílios habituais para a prestação de eventos, otimizando o seu rendimento.

CA 2.1. Explicar os tipos, e as formas de manuseio e a manutenção dos diferentes tipos de equipamentos, maquinarias, ferramentas, utensílios e mobiliário habitualmente utilizados nos serviços gastronómicos especiais e eventos em restauração.

CA 2.2. Identificar os danos e riscos derivados de uma incorrecta utilização dos equipamentos, máquinas e utensílios habitualmente utilizados nestes tipos de serviços.

CA 2.3. Utilizar os equipamentos, maquinarias, ferramentas, utensílios e mobiliário habitualmente utilizado nestes tipos de serviços, realizando a sua manutenção.

C3: Desenhar decorações para a exposição de alimentos e bebidas adequando-as a todo tipo de eventos.

CA 3.1. Seleccionar técnicas gráficas adequadas para a realização de esboços e modelos gráficos.

CA 3.2. Prever variações no desenho realizado conforme a critérios tais como tamanho, matérias-primas a utilizar, forma e cor.

CA 3.3. Adaptar o desenho decorativo às possibilidades dos locais e tipo de serviço especial ou evento em restauração.

C4: Decorar locais e montar expositores com géneros, produtos gastronómicos e demais materiais, de modo que seja atractivo para os clientes.

CA 4.1. Descrever os principais meios utilizados para a decoração e iluminação segundo o tipo de estabelecimento e local.

CA 4.2. Aplicar técnicas e elementos decorativos adequando-os a composições previamente estabelecidas.

CA 4.3. Classificar os produtos a expor em função de variáveis como sabor, cor, tamanho, possibilidades de combinação, temperatura adequada ou época do ano.

CA 4.4. Efectuar a montagem de expositores incorporando as elaborações específicas em ordem e lugar determinados, atendendo a critérios de sabor, tamanho, cor, natureza do produto e temperatura.

C5: Distribuir, montar e preparar equipamentos, mobiliário e utensílios necessários para o desenvolvimento de serviços gastronómicos especiais e eventos em restauração.

CA 5.1. Realizar numa prática simulada, o abastecimento de equipamentos, mobiliário e utensílios necessários para o desenvolvimento de serviços especiais conforme as ordens de trabalho.

CA 5.2. Numa situação prática, montar eventos atendendo a:

- Características do tipo de serviço gastronómico ou evento.
- Dimensão e características do local.
- Pessoal, equipamentos, mobiliário, utensílios, produtos e materiais disponíveis.
- Número de clientes.
- Expectativas dos clientes.
- Natureza, temperatura, sabor, tamanho e cor das elaborações gastronómicas para sua ordem de colocação nos expositores.

CA 5.3. Seguir os procedimentos estabelecidos para a montagem e preparação de eventos, tendo em conta:

- A decoração.
- Os recipientes.
- As máquinas e equipamentos.
- As temperaturas.
- As normas higiénicas e sanitárias.

Conteúdos:**1. Instalações e equipamentos básicos para serviços especiais e eventos em restauração.**

1.1. Material utilizado na montagem e serviço de eventos e serviços especiais.

- Diferentes formas de estruturar as mesas.
- Cadeiras.
- Elementos decorativos.
- Aparadores e *gueridons*.
- Equipamentos de frio e calor.
- Espelhos.
- Flanelas e atoalhados.
- Utensílios para trincar.

1.1.A distribuição dos espaços nas salas.

1.2. Manuseio e manutenção básica de equipamentos e maquinaria.

2. Serviços especiais em restauração.

2.1. *O catering*:

- Conceito.
- Tipos.
- Organização.
- Planificação.
- Serviço.

2.2. Montagem de mesas nos serviços especiais em restauração:

- À americana
- Imperial
- Em U, em I, e em T.
- Em quadrado.
- Em espinha.

2.3. Recursos humanos e materiais para o desenvolvimento dos serviços especiais.

2.4. A comercialização dos serviços especiais:

- Publicidade.
- Venda.

2.5.A venda e relações com os clientes:

- Contratos.
- Depósitos.
- Provas.

2.6.A coordenação interdepartamental.

2.7.A facturação dos serviços especiais.

3. Outros eventos em restauração.

3.1.O *buffet*:

- Conceito
- Tipos: sentado, de pé, assistido, não assistido/self-service.
- Características: dimensões, distribuição do espaço e número de clientes.
- Diferentes estruturas de *buffet* em função das suas características.
- Distribuição de alimentos nos expositores e mesa de *buffet*.

3.2.Distribuição de utensílios de frio e calor e utensílios de apoio para o serviço.

3.3.Outros eventos:

- *Coffee-break* e *cocktail*.
- Encontro de trabalho.

4. Decoração e montagem de expositores para serviços gastronómicos e eventos

4.1.Tendências na decoração e criação de ambientes em restauração.

4.2.Teoria das cores.

4.3.As plantas e flores na restauração: decoração de espaços e mesas.

4.4.A decoração de *buffets*.

4.5.Os centros de mesas.

4.6.A luz e ambiente musical na restauração: tipos e intensidades.

CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade em restaurantes e bares identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.

CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado e determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.

CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de restaurantes e bares, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.

CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade de restaurantes e bares e em geral, dos serviços de alimentos e bebidas.

CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.

CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.

CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.

Conteúdos

1. Qualidade na restauração

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controle da qualidade.
- 1.6. A melhoria continua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente da restauração. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.

UNIDAD FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA RESTAURAÇÃO

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em restaurantes e bares, justificando suas aplicações.

CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa e dos departamentos ou unidades que a compõem.

CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.

CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de alimentos e bebidas, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.

CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade da restauração e aplicar métodos que permitem medir o nível de satisfação dos clientes.

CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços de alimentos e bebidas.

- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 5	INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO		MF013_3
Nível	3	Duração indicativa	150 Horas
Associado à UC013_3	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de restauração		UC013_3

Capacidades e critérios de avaliação:

C1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressas pelos clientes e fornecedores a uma velocidade normal, emitidas no âmbito da restauração.

CA 1.1. Interpretar os aspectos gerais de mensagens orais emitidas em inglês e reconhecer com precisão o propósito da mensagem em situações profissionais, tais como:

- Saudação e despedida.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

CA 1.2. Interpretar de forma geral, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C2: Interpretar os aspectos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês, recebidos ou utilizados no âmbito da actividade de restauração, retirando a informação relevante.

CA 2.1. Interpretar de forma geral as mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o seu propósito com precisão, em situações profissionais, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de restauração;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens ou correios electrónicos;

CA 2.2. Interpretar de forma geral, mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir com fluidez mensagens orais em inglês, medianamente complexas, relativas ao contexto profissional da restauração.

CA 3.1. Expressar oralmente em inglês, pronunciando com fluidez, clareza e correção, formas de cortesia aprendidas, e frases complexas que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Saudação, acomodo e despedida de clientes.
- Informação da oferta gastronómica.
- Confirmação verbal da oferta gastronómica solicitada.

- Serviço de alimentos e bebidas.
- Cobrança.
- Resolução de reclamações.

CA 3.2. Produzir mensagens orais em inglês com clareza e coerência, adequando o tipo de mensagem e o registo às situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação.

C4: Produzir, em inglês, documentos escritos, gramatical e ortograficamente correctos, utilizando um vocabulário amplo, próprio do âmbito profissional da restauração.

CA 4.1. Produzir em inglês, mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Listas de distribuição de comensais num evento.
- Informação sobre a oferta gastronómica do estabelecimento e preços da mesma.
- Horários do estabelecimento.
- Informação básica sobre eventos, como data, lugar e preço.

CA 4.2. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação.

C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias dos serviços gastronómicos.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Saudação e despedida.
- Solicitação de informação sobre a oferta gastronómica.
- Pedidos da oferta gastronómica.
- Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- Solicitação de facturação.
- Comunicação de reclamações.

CA 5.2. Resolver situações de interacção em inglês, em condições que afectam a comunicação.

Conteúdos

1. Atendimento ao cliente em inglês no serviço de restauração

- 1.1. Saudações, acomodação e despedida do cliente.
- 1.2. Pedidos por parte do cliente.
- 1.3. Confirmação verbal da solicitação.
- 1.4. Prestação do serviço de alimentos e bebidas.
- 1.5. Facturação do serviço.
- 1.6. Tratamento de queixas e reclamações.

2. Atendimento ao cliente em inglês relativamente à oferta gastronómica

- 2.1. Atendimento de procuras de informação relativo à oferta gastronómica e preços.
- 2.2. Menus e receitas.
- 2.3. Conselho relativo às bebidas em harmonia com as elaborações culinárias.
- 2.4. Informação de sistemas de cobrança.
- 2.5. Elaboração de listas de distribuição de comensais em eventos.

- 2.6. Elaboração de cartéis com horários do estabelecimento.
- 2.7. Informação básica sobre eventos, como data, lugar e preço.
- 2.8. Atendimento de pedidos de informação e reservas.
- 2.9. Atendimento de informação variada sobre o redor do estabelecimento.
- 2.10. Redacção de documentos e comunicações simples.
- 2.11. Consulta de um manual simples de maquinaria, equipamento ou aplicação informática da actividade de restauração.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO	FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT3
Nível	3	Duração indicativa	360 Horas
Associado a todas as Unidades de Competência			

- C1:** Colaborar nos processos de Mise-en-place de mobiliário, instalações e equipamentos dos bares, cafés e restaurantes, adequando-os à posterior realização do serviço.
- CA 1.1. Ajudar no abastecimento interno de géneros e materiais na ordem e no tempo pré estabelecidos, preenchendo a documentação necessária e cumprindo a normativa higiénica e sanitária.
 - CA 1.2. Colaborar na selecção e aplicação dos meios decorativos adequados segundo o tipo de bar, café ou restaurante.
 - CA 1.3. Ajudar nas operações da montagem de mobiliário, utensílios e outros instrumentos necessários para que o bar, café ou restaurante seja em condições para desenvolver o serviço.
 - CA 1.4. Ajudar a desenvolver o processo de serviço de alimentos, bebidas e complementos na sala, seguindo as normas de serviço e os procedimentos da organização.
- C2:** Executar instruções de trabalho relativas à montagem de serviços gastronómicos especiais e eventos.
- CA 2.1. Identificar necessidades de recursos humanos, mobiliário, equipamentos, utensílios, produtos e materiais necessários para a montagem e decoração de locais e expositores de alimentos e bebidas.
 - CA 2.2. Cooperar no cálculo das despesas derivadas dos recursos necessários para o serviço especial.
 - CA 2.3. Preencher a documentação necessária para o desenvolvimento dos serviços gastronómicos especiais.
 - CA 2.4. Utilizar o mobiliário, equipamentos e máquinas habituais segundo suas aplicações e em função de seu rendimento.

C3: Assistir na facturação e fecho do bar, café ou restaurante.

- CA 3.1. Colaborar na realização de facturas com diferentes sistemas de cobrança.
- CA 3.2. Aplicar os procedimentos de limpeza do local, mobiliário e equipamentos no momento do fecho.

C4: Colaborar nos processos de criação de cartas simples de vinhos e outras bebidas e abastecimento das mesmas.

- CA 4.1. Actuar com criatividade na formulação e desenvolvimento de propostas pessoais de apresentação de cartas de vinhos e outras bebidas.
- CA 4.2. A partir de diferentes ofertas gastronómicas ou planos de trabalho:
 - Determinar as necessidades de abastecimento de vinhos e outras bebidas.
 - Preencher solicitações de abastecimento externo de vinhos e outras bebidas de consumo habitual.
 - Valorizar a importância da segurança na conservação da documentação de abastecimento interno e externo, tratando-as com rigor.
- CA 4.3. Colaborar no controlo da recepção de vinhos e outras bebidas e detectar possíveis desvios entre as quantidades e as qualidades solicitadas e as recebidas, propondo medidas para sua resolução.
- CA 4.4. Ordenar os vinhos e outras bebidas na adega de acordo com o lugar, equipamento e sistema estabelecido, aplicando o regulamento higiénico e sanitário e os tempos de consumo.
- CA 4.5. Preencher documentações para o abastecimento de vinhos e outras bebidas e controlo de adegas.
- CA 4.6. Aplicar normas de utilização de equipamentos e máquinas para a conservação dos vinhos, seguindo os procedimentos estabelecidos.
- CA 4.7. De acordo com planos de trabalho e fórmulas de serviço determinados:
 - Seleccionar e usar os utensílios e instrumentos necessários para o serviço.
 - Realizar o serviço de vinhos e outras bebidas de acordo com as instruções definidas, e aplicando as técnicas de serviço correspondentes com a máxima rapidez e eficácia, estilo e elegância que este processo requer.
 - Propor modificações no processo de serviço quando se observa algum desajuste ou reclamação por parte do consumidor real.

C5: Colaborar na definição e serviço de ofertas gastronómicas simples características de bares e cafés.

- CA 5.1. Propor ofertas de elaborações simples, equilibradas do ponto de vista nutricional, variadas e de qualidade e de acordo com os objectivos económicos estabelecidos.
- CA 5.2. Utilizar equipamentos, máquinas e utensílios na preparação de elaborações culinárias simples, próprias de bares e cafés, efectuando a manutenção básica segundo instruções.
- CA 5.3. Ajudar na preparação e apresentação de elaborações culinárias simples próprias da oferta de bares e cafés, aplicando as respectivas normas de elaboração.
- CA 5.4. Realizar as operações de abastecimento interno de géneros interpretando fichas técnicas e cumprindo os vales ou documentos previstos.
- CA 5.5. Aplicar as técnicas de elaboração de pequenos-almoços, refeições simples, tostas e outras elaborações simples, seguindo os procedimentos estabelecidos.

C6: Aplicar as normas e medidas vigentes e necessárias para assegurar a qualidade higiénica sanitária no serviço de alimentos e bebidas em bares, cafés e restaurantes.

- CA 6.1. Identificar os requisitos higiénicos e sanitários que devem cumprir as instalações e equipamentos próprios de bares, cafés e restaurantes.

CA 6.2. Identificar e aplicar as medidas de higiene pessoal e reconhecer todos aqueles comportamentos ou atitudes susceptíveis de produzir uma contaminação em qualquer tipo de alimentos.

CA 6.3. Identificar e aplicar as pautas de actuação em situações de emergência e em caso de acidentes, como o manuseio de equipamentos contra incêndios, procedimentos de controlo, aviso e alarme, técnicas sanitárias básicas e planos de emergência e evacuação.

C7: Aplicar as técnicas de atendimento ao cliente, analisando suas características.

CA 7.1. *Colaborar no processo de venda de alimentos, bebidas e complementos no bar, café ou restaurante.*

CA 7.2. *Diferenciar e aplicar os procedimentos para interpretar e resolver necessidades de informação, reclamações e queixas no âmbito dos bares, cafés e restaurantes.*

CA 7.3. *Atender aos clientes com cortesia, respeito e educação.*

C8: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando mensagens de complexidade média, em diferentes situações, formais e informais, próprias do serviço de restauração.

CA 8.1. Atender ao cliente em inglês com fluidez e espontaneidade.

CA 8.2. Aplicar a terminologia específica e expressões mais frequentes em inglês do âmbito da restauração.

C9: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas no centro de trabalho.

CA 9.1. Comportar-se de forma responsável, tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA 9.2. Respeitar os procedimentos e as normas do centro de trabalho

CA 9.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.

CA 9.4. Integrar-se nos processos de produção do centro de trabalho.

CA 9.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA 9.6. Respeitar em todo o momento as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

Conteúdos

1. Desenvolvimento dos processos de serviço de alimentos e bebidas.

- 1.1. *Mise-en-place* do material do bar, café ou restaurante.
- 1.2. Colaboração na decoração do estabelecimento.
- 1.3. Serviço de bebidas e refeições simples.
- 1.4. Colaboração na gestão de reclamações.
- 1.5. Manutenção básica da maquinaria do bar, café ou restaurante.

2. Serviço de bebidas

- 2.1. Colaboração na elaboração de ementas de bebidas.
- 2.2. Controlo de *stocks* de bebidas.
- 2.3. Utilização da maquinaria do bar, café ou restaurante.
- 2.4. Realização do serviço de bebidas.

3. Serviço de vinhos

- 3.1. Colaboração na elaboração de ementas de vinhos.

3.2. Abastecimento e conservação de vinhos.

3.3. Controlo de *stocks* de vinhos.

3.4. Participação nas degustações de vinhos.

3.5. Realização do serviço de vinhos.

4. Desenvolvimento dos processos de serviços especiais e eventos

4.1. Identificação de necessidades de meios humanos.

4.2. Identificação de necessidades de mobiliário, equipas, utensílios, produtos e materiais para a montagem e serviço de eventos especiais.

4.3. Cálculo de gastos e proveitos.

4.4. Realização de planos para organizar espaços, mobiliários, equipas e distribuição dos clientes nas mesas.

4.5. Preenchimento da documentação necessária.

5. Elaboração e serviço de refeições simples

5.1. Desenho de ofertas simples próprias do bar e café.

5.2. Manuseio da maquinaria e equipamentos básicos de cozinha para elaborações simples próprias de bar e café.

5.3. Realização do abastecimento interno.

5.4. Aplicação dos processos de elaboração, regeneração, conservação e apresentação de alimentos no bar e café.

6. Facturação e fecho do restaurante, bar e café

6.1. Realização da facturação.

6.2. Colaboração no fecho diário e no fecho da caixa.

6.3. Colaboração nas tarefas de limpeza do local, mobiliário e equipamentos.

7. Cumprimento das normas de segurança, higiene e protecção ambiental.

7.1. Cumprimento da normativa higiénica e sanitária, de segurança e de manipulação de alimentos.

7.2. Respeito das medidas de poupança de energia e conservação ambiental.

7.3. Identificação de situações de emergência e medidas a adoptar.

8. Atendimento ao cliente no bar, café ou restaurante

8.1. Aplicação de técnicas de venda de alimentos e bebidas.

8.2. Atendimento de reclamações e queixas.

8.3. Aplicação de normas de cortesia com os clientes

9. Comunicação e expressão em língua inglesa em situações próprias dos serviços de restauração.

9.1. Atendimento directo em inglês, do cliente de restaurante.

9.2. Resolução de reclamações em inglês.

9.3. Informação e conselho em inglês, sobre bebidas e pratos.

10. Integração e comunicação na instituição

10.1. Comportamento responsável no local de trabalho.

10.2. Respeito aos procedimentos e normas do local de trabalho.

10.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.

10.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.

10.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos no local de trabalho.

10.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.

10.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

DESPACHO CONJUNTO

O Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, regula do Regime Jurídico Geral do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). De acordo com o n.º 4 do artigo 9.º desse diploma “Os elementos que integram o Catálogo Nacional das Qualificações são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação, Formação Profissional e Emprego, uma vez ouvido CNEF”.

Por seu lado, o Governo, através do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, regulou “a natureza, a estrutura e os efeitos do Catálogo Nacional das Qualificações Profissionais (CNQP)”. O artigo 4.º desse diploma determina que “o CNQP é composto pelas qualificações profissionais, entenda-se perfis profissionais e programas formativos associados, reconhecíveis no mercado de emprego e identificados no sistema de produção e classificados de acordo com os critérios estabelecidos no presente diploma”.

Acrescenta o n.º 3 do artigo 23.º do referido diploma que “os elementos que integram o CNQP são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação e da Formação Profissional e Emprego, ouvido o Conselho Nacional do Emprego e Formação Profissional (CNEFP), sem prejuízo das competências atribuídas ao Conselho Nacional de Educação ao abrigo do disposto no artigo 84.º das Bases de Sistema Educativo”.

Assim, convindo aprovar a qualificação profissional HRT 004-5 relativa a Guia de Turistas, nos termos n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, conjugado com o disposto no artigo 4.º e n.º 3 do artigo 23.º, todos do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, os Ministros da Juventude, Emprego e Desenvolvimento de Recursos Humanos e da Educação e Desporto, determinam o seguinte:

Artigo único

(Aprovação)

É aprovada a qualificação profissional HRT 004_5 relativa a Guia de Turistas, anexo ao presente Despacho Conjunto.

Gabinetes das Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos e da Educação e Desporto, na Praia, aos 29 de Abril de 2011. – As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada* - *Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto*

PERFIL PROFISSIONAL

HRT004_5

GUIA DE TURISTAS

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT004	Denominação	GUIA DETURISTAS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Informar e interpretar o património, os bens de interesse cultural e natural e os restantes recursos turísticos do âmbito específico de actuação dos turistas e visitantes, de maneira atraente, interagindo com eles e acordando seu interesse, bem como prestar-lhes serviços de acompanhamento e assistência, utilizando, caso necessário, a língua inglesa e/ou outra língua estrangeira, de maneira que sintam atendidos em todo o momento, e as suas expectativas de informação e de desfrute lúdico seja satisfeita e cumpram-se os objectivos da entidade organizadora do serviço.		
Unidades de Competência da Qualificação	Denominação		Código
	UC1	Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da sua área de actuação	UC014_5
	UC2	Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de actuação	UC015_5
	UC3	Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística	UC016_5
	UC4	Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico	UC017_5

	UC5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia	UC018_5
	UC6	Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia	UC019_5
Ambiente Profissional	Âmbito profissional: Exerce a sua actividade, fundamentalmente, como profissional autónomo, assim como pode participar nas empresas de serviços turísticos como sócio ou assalariado. Presta os seus serviços a agências de viagens, entidades locais de promoção ou empresas de serviços em geral, como também pode ser contratado directamente pelas pessoas ou grupos aos que informa, interpreta, assiste e acompanha. No quadro da função de acompanhamento e assistência de grupos desenvolve a sua actividade profissional como empregado ou em representação de agências de viagens ou outras entidades organizadoras de natureza semelhante.		
	Sectores produtivos: Esta qualificação situa-se no sector turístico, especialmente no subsector dos serviços de informação, acompanhamento e assistência a usuários turísticos.		
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) 5113 GUIA-INTERPRETE Guia de turismo		

UC1	INTERPRETAR, PARA TURISTAS, O PATRIMÓNIO E BENS DE INTERESSE CULTURAL DA SUA ÁREA DE ACTUAÇÃO
Nível: 5	Código: UC014_5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: **Procurar e seleccionar informação turística sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais.**

- CD 1.1. As fontes primárias e secundárias de informação são identificadas, discriminadas, contrastadas e seleccionadas para a sua aplicação na obtenção de informação actual, exacta e veraz.
- CD 1.2. Os suportes informativos e os diferentes meios de acesso a informação são utilizados de forma eficiente a fim de determinar as opções disponíveis.
- CD 1.3. As informações de interesse sobre o âmbito de actuação ou itinerário são seleccionadas, verificadas e validadas, especialmente relativas a:
- Recursos patrimoniais: museus, monumentos, património histórico, artístico e cultural e outros bens de interesse cultural, susceptíveis de serem visitados;
 - Recursos turísticos de carácter geral;
 - Contexto geográfico, histórico, artístico, económico e cultural;
 - Infra-estrutura básica: acessos, abastecimentos, transportes e outros;
 - Infra-estrutura turística: alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros;
 - Tipo de grupo ou turista a que se presta o serviço de informação;
 - Fornecedores de serviços previstos;
 - Rota e itinerário, visita ou outras actividades programadas;
 - Outras informações de interesse.

CD 1.4. A informação identificada e seleccionada é organizada, processada e actualizada em função dos objectivos preestabelecidos, interpretando-a para adapta-la ao receptor da mesma e ao serviço objecto de prestação.

EC 2: Integrar informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais da sua área de actuação, para que se possa adaptar, posteriormente, de forma atractiva para os turistas e visitantes, satisfazendo as suas necessidades e expectativas.

CD 2.1. A informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, correspondente ao itinerário ou visita que se irá realizar e que foi objecto de selecção, é analisado em profundidade e interpretada objectivamente.

CD 2.2. Os dados a que correspondem a referida informação analisada e interpretada previamente, são memorizados e inter-relacionam-se de forma lógica e sequenciada.

EC 3: Interpretar o património e bens de interesse cultural e outros recursos turísticos de carácter geral relacionados com a área específica de actuação, para turistas e visitantes, satisfazendo as suas necessidades.

CD 3.1. A informação é facilitada de forma clara, sequenciada, contextualizada, com rigor, evitando pressionar os turistas e visitantes, seleccionando o idioma e procurando um nível médio de compreensão dos participantes e estimulando a interacção, a curiosidade e o interesse.

CD 3.2. As técnicas de comunicação e dinâmica de grupo são aplicadas para estimular a curiosidade dos visitantes, o interesse e a participação, propiciando o respeito e a valorização do património cultural ou das áreas visitadas e do meio envolvente.

CD 3.3. A voz como ferramenta para transmitir a informação, assim como os equipamentos de mega fonia são adaptados ao lugar em concreto onde se encontra.

CD 3.4. A linguagem corporal como ferramenta complementar da voz é utilizada para reforçar a informação verbal e motivar os turistas e visitantes.

CD 3.5. A informação é transmitida adaptando às solicitações do grupo, a sua diversidade ou identidade cultural, às suas experiências e procedências geográficas e aos recursos cognitivos próprios da sua idade e formação.

CD 3.6. As perguntas formuladas são respondidas com clareza, ampliando a informação quando assim se requer.

CD 3.7. Os tempos empregados na transmissão da informação devem garantir que o cliente se encontra em condições óptimas para receber, assimilar e desfrutar da informação, e são adaptados:

- Ao programa;
- À limitação temporal prevista no itinerário ou visita programada;
- Às características dos visitantes ou do grupo;
- À sua disponibilidade de tempo e no caso;
- À necessidade de combinar tempos de explicação e tempos de lazer.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Meios e equipamentos informáticos. Material de escritório. Meios de transporte. Dependências e instalações culturais e dos prestadores de serviços turísticos em geral. Equipamentos de som e audiovisuais.

Produtos e resultados:

Informação sobre o património e bens de interesse cultural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondente ao âmbito de actuação, seleccionada, processada, interpretada, integrada e prestada.

Informação utilizada ou gerada:

Todo tipo de informação e documentação impressa, em suportes magnéticos e em páginas Web, sobre mercados, destinos, produtos, património e bens de interesse cultural e outros recursos e serviços turísticos do âmbito de actuação. Código deontológico da profissão. Bibliografia geral e específica. Planos e mapas. Legislação turística. Legislação sobre formas de protecção de bens de interesse cultural.

UC2	INTERPRETAR, PARA TURISTAS, ESPAÇOS NATURAIS E OUTROS BENS DE INTERESSE NATURAL DA SUA ÁREA DE ACTUAÇÃO
Nível: 5	Código: UC015_5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Buscar e seleccionar a informação turística sobre espaços naturais e outros recursos naturais, interpretando-as, processando-as para serem adaptadas aos diversos tipos de receptores e contextos.

CD 1.1. As fontes primárias e secundárias de informações são identificadas, discriminadas, contrastadas e são seleccionadas para a sua utilização na obtenção de informação actual exacta e verdadeira.

CD 1.2. Os suportes informativos, os diferentes meios de acesso à informação, incluindo a informação existente nos equipamentos de uso público, como centros de visitantes ou museus temáticos, são utilizados de forma eficiente a fim de determinar as opções disponíveis.

CD 1.3. A informação de interesse sobre a área de actuação ou itinerário estabelecido é seleccionada e contrastada, especialmente em relação a:

- Geologia;
- Geografia física;
- Zoologia;
- Botânica;
- Ecossistemas
- Legislação e figuras de protecção ambiental;
- Gestão de espaços protegidos.

CD 1.4. A informação identificada é sintetizada, actualizando-a e adaptando-a a todos os tipos de grupos ou visitantes, ao espaço natural objecto da visita e aos itinerários pré-estabelecidos pela política de preservação ambiental no caso de serem espaços protegidos.

EC 2: Integrar informação sobre espaços naturais e outros recursos naturais da sua área de actuação.

CD 2.1. A informação sobre os espaços naturais e outros recursos do património natural, correspondente ao itinerário ou visita que se vai realizar é analisada em profundidade.

CD 2.2. Os itinerários e actividades a serem realizados são comunicados ao gestor ambiental e é comprovado que foi recebida a autorização correspondente.

CD 2.3. Os dados e aspectos essenciais são memorizados e inter-relacionados.

EC 3: Interpretar o património e bens de interesse natural do âmbito específico de actuação a turistas e visitantes, satisfazendo os seus pedidos e expectativas.

CD 3.1. A informação é facilitada de forma clara, sequenciada, contextualizada, com rigor, evitando pressionar os turistas e visitantes, seleccionando o idioma e procurando um nível médio de compreensão dos participantes e estimulando a interacção, a curiosidade e o interesse.

CD 3.2. As técnicas de comunicação e dinâmica de grupo são aplicadas para estimular a curiosidade dos visitantes, o interesse e a participação, propiciando o respeito e a valorização do património natural ou das áreas visitadas e do meio envolvente.

CD 3.3. A voz como ferramenta para transmitir a informação, assim como os equipamentos de mega fonia são adaptados ao lugar em concreto onde se encontra.

CD 3.4. A linguagem corporal como ferramenta complementar da voz é dominada e utilizada para reforçar a informação verbal e motivar os turistas e visitantes.

CD 3.5. A informação é transmitida adaptando às solicitações do grupo, a sua diversidade ou identidade cultural, às suas experiências e procedências geográficas e aos recursos cognitivos próprios da sua idade e formação.

CD 3.6. As perguntas formuladas são respondidas com clareza, ampliando a informação quando assim se requer.

CD 3.7. Os tempos empregados na transmissão da informação são adaptados ao programa, à limitação temporal prevista no itinerário ou visita programado, às características dos visitantes ou do grupo, a sua disponibilidade de tempo e no caso, à necessidade de combinar tempos de explicação e tempos de lazer para garantir que o cliente se encontre em condições óptimas para receber, assimilar e desfrutar da informação.

Contexto profissional

Meios de produção:

Meios e equipamentos informáticos. Material de escritório. Meios de transporte. Espaços naturais e suas instalações. Equipamentos de uso público. Equipamentos de som e audiovisuais.

Produtos e resultados:

Informação correspondente ao âmbito de actuação, seleccionada, processada, interpretada, integrada e prestada, sobre espaços naturais e outros recursos naturais.

Informação utilizada ou gerada:

Todo tipo de informação e documentação impressa, em suportes magnéticos e em páginas Web, sobre mercados, destinos, produtos, espaços e recursos naturais do âmbito de actuação. Código deontológico da profissão. Bibliografia geral e específica. Planos e mapas. Legislação turística. Legislação sobre formas de protecção de espaços e recursos naturais.

UC3	DESENHAR ITINERÁRIOS TURÍSTICOS E PREPARAR SERVIÇOS DE GUIA TURÍSTICA
Nível: 5	Código: UC016_5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Desenhar itinerários de viagem e rotas, visitas ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural para agências de viagens, outros operadores ou seus próprios clientes, de modo que sejam atractivos e susceptíveis de comercialização.

CD 1.1. O desenho do itinerário é feito mediante:

- Tipo de excursão requerido pelos turistas;
- Ponto de partida ou localização de início;
- Identificação do âmbito territorial e temporal do itinerário (escolha da melhor trajectória de acordo com o perfil do turista);
- Preparação do melhor caminho de acordo como o perfil do turista;
- Condições climáticas, alternativas ou “plano b”, equipamentos e materiais necessários;
- Consulta de fontes de informação turística;
- Síntese e organização da informação recolhida;
- Programação dos serviços e actividades;
- Prospectar possíveis imprevistos
- Justificar a viabilidade do itinerário.

CD 1.2. As componentes da oferta turística e áreas de actuação são identificadas e são consideradas, especialmente relativo a:

- Recursos culturais, como históricos, artísticos e outros recursos turísticos em geral;
- Recursos naturais, as suas características, a política ambiental e os espaços naturais e do meio envolvente e a fragilidade do meio;
- Possíveis impactos dos visitantes sobre o meio e a capacidade de carga ecológica e psicossocial;
- Novas necessidades/interesses e procuras dos visitantes;

- Infra-estrutura básica, como os acessos, abastecimentos, transporte, sinalização, salas de interpretação e outros;
- Infra-estrutura turística do meio envolvente como alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros de acordo com o perfil do grupo.

CD 1.3. A informação recolhida é analisada para avaliar as possibilidades de desenho de novos itinerários, rotas, visitas ou produtos turísticos, segundo a oferta turística da região, solicitação da entidade organizadora ou do grupo de turistas, tendências do mercado ou política de gestão dos espaços naturais, estimando a sua viabilidade comercial, técnica, financeira e ambiental.

CD 1.4. Os itinerários, rotas, visitas ou produtos turísticos são desenhados a partir da análise profunda da zona ou espaço, adaptando-os ao meio objecto da visita e maximizando o aproveitamento dos seus recursos patrimoniais (naturais e culturais).

CD 1.5. Os parâmetros de qualidade estabelecidos pela entidade organizadora da viagem ou pela gestora do espaço natural ou cultural são assumidos como mínimos no desenho de novos itinerários, rotas, visitas ou produtos turísticos.

EC 2: Preparar o serviço de guia, acompanhamento e assistência aos turistas e visitantes objecto da prestação, sugerindo as mudanças oportunas e gerindo os meios necessários para a sua realização, de modo que se assegure o cumprimento dos objectivos da entidade organizadora e as expectativas do cliente.

CD 2.1. A informação sobre o perfil do grupo ou turista, rota ou itinerário, transporte, alojamentos, visitas, actividades e fornecedores previstos, assim como a documentação da viagem são interpretados.

CD 2.2. A informação que fornecer ao grupo ou ao turista em particular é adaptada em função das suas características e peculiaridades.

CD 2.3. O grau de adaptação dos serviços previstos aos pedidos do cliente e às características culturais do meio, é avaliado e proposto, caso necessário, alternativas que possam melhorar o itinerário de viagem ou rota desenhada pela entidade organizadora.

CD 2.4. Os meios necessários, tais como bússola, mapas, GPS e documentos, entre outros, para a prestação do serviço são determinados tendo em conta:

- Informação sobre as características do grupo ou turista;
- Estado do tempo;
- Rota ou itinerário;
- Informação sobre as visitas;
- Informação que se prevê utilizar no percurso;
- Meios de difusão previstos;
- Meios de transporte e restantes provedores de serviços, como restaurantes, museus e outros;
- Outros.

CD 2.5. Os fornecedores dos serviços de transporte, alimentação, alojamento, animação e outros são contactados, assegurando-se de que cumprem as condições, preços e prazos previstos, comprovando a sua idoneidade e pertinência segundo o percurso determinado, prevendo as substituições necessárias e recolhendo informação sobre as pessoas de contacto e recepção do grupo em destino.

CD 2.6. As possíveis situações problemáticas são prevenidas, estabelecendo comum acordo com a entidade organizadora os mecanismos necessários para a solução das mesmas, de maneira que assegurem alternativas sólidas para cada uma das actividades e serviços programados.

EC 3: Participar na melhoria da qualidade do processo de prestação do serviço de guia, acompanhamento ou assistência aos turistas e visitantes no que intervém, avaliando a prestação dos serviços próprios e alheios, para elevar os padrões estabelecidos e o nível de satisfação dos clientes.

CD 3.1. O trabalho é realizado cumprindo ou superando os padrões de qualidade, conforme os procedimentos estabelecidos e conseguindo a satisfação das expectativas dos clientes.

CD 3.2. A informação directa a respeito dos clientes e as suas expectativas, assim como sobre as condições potencialmente adversas à qualidade, contribui-se à entidade organizadora do serviço ou gestora do espaço natural, efectuando as sugestões de melhoria no que diz respeito aos futuros programas.

CD 3.3. A informação que se obtém ao aplicar os métodos estabelecidos, como inquéritos, questionários de qualidade e outros, para avaliar o grau de satisfação dos clientes e o nível de cumprimento dos objectivos previstos é recolhida e organizada para o seu posterior processamento.

CD 3.4. O grau de adequação da prestação dos serviços às condições estabelecidas ou comunicadas às visitantes acordadas com o cliente é objecto de valorização.

CD 3.5. A informação gerada durante a prestação do serviço é organizada com o fim de:

- Proporcionar à entidade contratante um relatório sobre os resultados do serviço;
- Enriquecer os seus conhecimentos e recursos para melhorar os seus serviços em futuras prestações;

CD 3.6. As queixas ou reclamações dos clientes são atendidas com amabilidade, eficácia e máxima discrição, seguindo o procedimento estabelecido, cumprindo o regulamento vigente e tomando as medidas oportunas para facilitar a sua resolução.

CD 3.7. A comunicação com os clientes é fluida, utilizando os meios mais eficazes para poder conseguir uma boa interacção e entendimento na comunicação.

Contexto profissional

Meios de produção:

Instalações dos prestadores de serviços turísticos. Material recreativo. Equipamento de protecção individual (Ex: luvas, vara de caminhada, corda, chapéu, etc.). Sistema de comunicação (telemóvel, transceptor). Protocolos de acção em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação, equipamentos de primeiros socorros.

Produtos e resultados:

Análise do serviço de guia e assistência. Criação de documentos derivados da gestão da viagem e itinerário. Recolha, recepção, assistência, apoio e guia de cada grupo e turistas individuais. Apresentação do itinerário de viagens ou visitas a produtos turísticos de interesse cultural ou natural. Prestação de assistência ao turista acidentado.

Informação utilizada ou gerada:

Todos os tipos de documentações e informações impressas, em suporte magnético e sites, sobre os mercados, destinos, produtos, valores e bens de interesse cultural e outras instalações turísticas. Desenhos e mapas. Legislação sobre formas de protecção de bens de interesse cultural e natural. Código deontológico da profissão.

Informações de documentos de viagem específicos, tais como: o tipo de turista ou grupo acompanhado, a programação de viagens, rotas e itinerários, excursões, transporte a ser utilizado, formulários para o registo de reclamações, fornecedores previstos ou outros de interesse. Informações sobre pessoas de contacto e receptores do grupo de turistas no destino. Informação da promoção da empresa ou entidade organizadora do serviço.

Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais, aos profissionais da actividade de guia, assistência e acompanhamento dos visitantes, turistas e grupos, e demais profis-

sionais relacionados. Informações sobre os fornecedores de serviços e actividades opcionais, preços e tarifas. Regulamento interno da entidade organizadora. Informações específicas adaptadas e sintetizadas para o turista ou grupo. Os relatórios de avaliação do serviço. Manuais dos primeiros socorros. Relatórios da assistência. Legislação sobre os passageiros em trânsito e vistos de entrada.

UC4	SUPERVISIONAR E IMPLEMENTAR SERVIÇOS DE ACOMPANHAMENTO TURÍSTICO
Nível: 5	Código: UC017_5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Supervisionar e dirigir o desenvolvimento do itinerário, rota, visita ou serviço em que exerce a sua função de guia, acompanhante ou assistente para assegurar o cumprimento do programa ou das directrizes de gestão dos espaços naturais, solucionando incidências e evitando dificuldades.

CD 1.1. São objecto de comprovação constante, verificando que se adequam ao programa previsto e às necessidades do grupo:

- O itinerário ou rota que se está a realizar;
- Os serviços de transporte, alojamento, restauração, guia de turismo e outros contratados, bem como as suas condições de prestação;
- As visitas e outras actividades programadas;
- Os horários e festividades que incidam na abertura ou encerramento dos centros de interesse turístico.

CD 1.2. A programação contratada é cumprida, adaptando com flexibilidade, em caso de situações imprevistas, as medidas oportunas que tentem a satisfação do cliente, e informando quanto antes ao responsável da entidade organizadora.

CD 1.3. As decisões e soluções adoptadas pela entidade organizadora ou pelo gestor do espaço protegido, em caso de aparecimento de situações imprevistas ou que tenham lugar desvios significativos com respeito ao programado ou esperado pelos visitantes, são postas em prática de maneira eficaz quanto antes, minimizando o seu efeito sobre as expectativas dos mesmos.

CD 1.4. As pautas de comportamento em espaços naturais protegidos e as razões de sua preservação são explicadas de forma clara e sensível, procurando o envolvimento dos visitantes, consciencializando-os a respeito da sua fragilidade.

CD 1.5. O património natural é respeitado pelo guia, durante o seu percurso por espaços naturais protegidos, demonstrando uma atitude positiva face ao mesmo.

CD 1.6. A pontualidade na recolha dos clientes, o aproveitamento do tempo disponível, o cumprimento das regras estabelecidas e a adaptabilidade às circunstâncias imprevistas são controlados a todo o momento, para atingir os objectivos estabelecidos.

CD 1.7. A rota ou itinerário por onde são conduzidos os visitantes são desenhados de modo a minimizar o impacto sobre o meio natural garantindo a sua preservação e sustentabilidade.

CD 1.8. A segurança do grupo é mantida nos momentos em que seja preciso, exigindo as garantias necessárias aos fornecedores e evitando extravios, acidentes e situações potencialmente perigosas ou problemáticas.

CD 1.9. As incidências interpessoais que possam surgir ao longo do trajecto, itinerário ou visita são solucio-

nadas com eficácia e profissionalismo, adoptando, caso necessário, uma atitude mediadora e conciliadora entre as partes.

CD 1.10. Os inquéritos e questionários para avaliar o grau de satisfação dos turistas são oferecidos aos clientes com o fim de conhecer o nível de cumprimento dos objectivos estabelecidos e o seu grau de satisfação.

EC 2: Supervisionar, acompanhar e assistir ao turista ou grupo, procurando que se sinta convenientemente atendido a todo o momento e entretido nos momentos necessários.

CD 2.1. A informação e a documentação que se proporciona ao cliente descrevem:

- Programa da viagem, recorrido ou transferido;
- Lugar e hora do encontro;
- Meios de identificação, tanto do turista ou grupo de turistas como do acompanhante;
- Informação de interesse geral;
- Entradas e bónus para excursões, visitas, espectáculos e restantes eventos programados;
- Documentos de que devem dispor;
- Meios para estender queixas sobre a organização da viagem ou visita.

CD 2.2. A presença dos participantes é comprovada, repassando e actualizando a lista facilitada pela entidade organizadora, realçando a importância da pontualidade e cumprimento dos horários.

CD 2.3. O embarque dos participantes na viagem de ida, no *transfer*, nas mudanças de meio de transporte, nas excursões e na viagem de regresso é coordenada, tendo em conta, caso necessário, os trâmites de emigração e alfândegas.

CD 2.4. Os assentos, camarotes ou departamentos aos participantes são estabelecidos ou coordenados, tentando evitar a separação de pessoas que viajam juntas e assegurando a equidade da distribuição.

CD 2.5. O embarque e desembarque de bagagens são verificados e em caso de extravios, presta-se ajuda ao cliente na efectuação da reclamação.

CD 2.6. Os documentos de viagens são manejados e preenchidos com exactidão, assegurando que se ajustam aos serviços contratados para a sua posterior facturação pela entidade organizadora.

CD 2.7. A assistência ao turista individual ou grupo é prestada, de modo que sinta acompanhado, seguro e convenientemente atendido, dando resposta perante todo o tipo de imprevistos.

EC 3: Proporcionar ao turista ou grupo em rota, como acompanhante ou chefe de grupo, informação geral de interesse sobre o destino ou ambiente imediato, de modo que se satisfaçam os seus desejos e expectativas.

CD 3.1. A informação de interesse geral é facilitada de forma sequenciada, serena e seleccionando o idioma e nível médio de entendimento dos participantes.

CD 3.2. A informação de interesse geral é prestada, adaptando-se aos desejos individuais ou colectivos, para dar uma visão global e sintética do país, região, cidade ou recursos ao objecto de visita, sem prejuízo da informação especializada que prestem os guias locais e tentando estabelecer o quadro para ajustar os restantes serviços de informação em destino que vão receber os clientes.

CD 3.3. As perguntas formuladas pelos turistas são respondidas com clareza e correcção, solucionando as suas dúvidas e ampliando a informação geral quando assim se requer.

EC 4: Oferecer e vender actividades facultativas, respeitando e complementando o programa estabelecido, ampliando as possibilidades de desfrute e de conhecimento dos arredores por parte dos participantes e cumprir com objectivos económicos.

CD 4.1. A idoneidade das actividades facultativas é objecto de comprovação, atendendo aos requerimentos e condições da agência de viagens ou entidade organizadora, às possibilidades do lugar ou lugares de destino e às expectativas dos clientes.

CD 4.2. As actividades facultativas baseadas nos produtos nacionais, tais como artesanato ou folclore, são oferecidas aos clientes com uma ênfase especial.

CD 4.3. A oferta disponível, os fornecedores e os preços das actividades seleccionadas são avaliados, informando aos participantes em caso de solicitação.

CD 4.4. Os programas alternativos de carácter voluntário são estabelecidos para os que não são participantes em actividades facultativas, comprovando a segurança das actividades que o integram e o grau de adequação para o seu desfrute.

CD 4.5. As normas que se devem observar nos lugares que se prevê visitar, já sejam as estabelecidas previamente ou as que estabeleça o próprio acompanhante do grupo, são explicadas com clareza.

CD 4.6. As tarifas são estabelecidas em função do número de participantes, informando-lhes previamente das mesmas e dos meios de pagamento disponíveis.

CD 4.7. A liquidação do obtido por actividades complementares é realizada, seguindo o procedimento interno estabelecido.

EC 5: Prestar primeiros socorros em caso de acidente ou situação de emergência de forma a procurar o melhor para o acidentado.

CD 5.1. Em situações de emergência é criado um ambiente seguro para o acidentado e acompanhantes com o objectivo de prevenir riscos maiores.

CD 5.2. A comunicação com o acidentado, se possível, é estabelecida de imediato para apurar mais informação sobre o seu estado e as causas do acidente.

CD 5.3. A análise primária da pessoa acidentada é efectuada para determinar os procedimentos de intervenção e a sua sequência.

CD 5.4. O acidentado é colocado na posição requerida para o tipo de intervenção a efectuar, atendendo aos objectivos básicos de máxima comodidade e mínimo risco.

CD 5.5. O aviso urgente ao serviço de emergências, utilizando os meios disponíveis, e a consulta sobre as medidas que se devem aplicar é realizado como resposta à situação concreta em causa.

CD 5.6. As técnicas de suporte vital básico e primeiros socorros são aplicadas ao acidentado.

CD 5.7. O acidentado e os familiares são apoiados emocionalmente em situações de emergência, atendendo, na medida do possível, todos os seus pedidos e tentando manter a calma do resto dos turistas.

Contexto profissional

Meios de produção:

Meios de transporte. Dependências e instalações dos prestadores de serviços turísticos em geral. Meios e equipamentos informáticos. Equipamentos de som e audiovisuais. Material recreativo. Equipamentos de protecção individual (Ex: luvas, vara de caminhada, corda, chapéu, etc.). Sistema de comunicação. Protocolos de acção em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação.

Produtos e resultados:

Gestão dos meios necessários para a realização do serviço programado. Supervisão do desenvolvimento do itinerário, rota ou serviço e visitas. Participação no processo de melhoria da qualidade.

Relatório de avaliação do serviço prestado.

Informação utilizada ou gerada:

Todos os tipos de documentações e informações impressas, em suporte magnético e sites, sobre os mercados, destinos, produtos, valores e bens de interesse cultural e outras instalações turísticas.

Desenhos e mapas. Legislação sobre as formas de protecção de bens de interesse cultural e natural. Código deontológico da profissão.

Informações de documentos de viagem específicos, tais como: o tipo de turista ou grupo acompanhado, a programação de viagens, rotas e itinerários, excursões, transporte a ser utilizado, formulários para o registo de reclamações, fornecedores previstos ou outras de interesse. Informações sobre pessoas de contacto e receptivo do grupo de turistas no destino. Informação da promoção da empresa ou entidade organizadora do serviço.

Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais, aos profissionais da actividade de guia, assistência e acompanhamento dos visitantes, turistas e grupos, e demais profissionais relacionados. Informações sobre os fornecedores de serviços e actividades opcionais, preços e tarifas. Regulamento interno da entidade organizadora. Informações específicas adaptadas e sintetizadas para o turista ou grupo. Os relatórios de avaliação do serviço. Manuais dos primeiros socorros. Relatórios da assistência. Legislação sobre os passageiros em trânsito e vistos de entrada.

UC5	COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUÍA
Nível: 5	Código: UC018_5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Interpretar mensagens orais complexas em inglês, expressos pelos clientes e profissionais do sector, numa considerável velocidade narrativa no âmbito do guia turística, com o objectivo de satisfazer as solicitações dos clientes e trocar informação com outros profissionais do seu âmbito.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou o profissional em inglês, empregando uma linguagem de falante nativo, é interpretada sem dificuldade em conversas, visitas, espectáculos, canções e jogos em situações previsíveis tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas de seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situação de emergência.

CD 1.2. A compreensão oral complexa em inglês ocorre adequando a interpretação aos diferentes condicionamentos que podem afectar à mesma, tais como o número e características dos emissores da mensagem, costumes dos turistas na utilização da língua e tempo de que se dispõe, embora existam distintos sotaques, clareza da pronúncia, ruído ambiental, interferências e distorções próprias da actividade de guia.

EC2: Interpretar com um alto grau de independência, documentos complexos, escritos em inglês, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.

CD 2.1. A documentação escrita em inglês relativa a instruções, relatórios, publicidade, cartas, faxes, correios electrónicos e notas é interpretada com rapidez e exactidão em situações previsíveis, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de guia;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CD 2.2. A compreensão escrita em inglês ocorre adequando a interpretação aos condicionantes que podem afectar à mesma.

EC3: Expressar aos clientes e profissionais do sector, mensagens orais complexas em inglês a velocidade rápida, com o objectivo de conseguir a satisfação, segurança e fidelização do cliente, e trocar informação com outros profissionais do âmbito de guia turística.

CD 3.1. A expressão oral ao cliente ou profissional em inglês é realizada produzindo mensagens complexas, bem estruturadas, que empregam um vocabulário amplo relacionado com a actividade e são emitidos com fluidez e espontaneidade, no atendimento ao visitante, visitas guiadas e conversas referidas a situações próprias dos serviços turísticos de guia, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 3.2. A expressão oral complexa em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar à mesma, tais como o número e características dos turistas, costumes na utilização da língua e tempo de que se dispõe, embora exista ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade de guia.

EC4: Produzir em inglês documentos escritos complexos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, para conseguir a satisfação do cliente e garantir os acordos próprios da sua actividade.

CD 4.1. A expressão escrita em inglês é processada de maneira clara e bem estruturada, produzindo instruções de jogo, rotas, informação básica de orientação, canções, relatórios, publicidade, cartas, faxes, correios electrónicos, e notas bem estruturados, detalhados, imaginativos, com um

alto grau de correcção gramatical e ortográfica e no estilo apropriado, empregando um vocabulário que permita a descrição de recursos naturais e culturais referentes à situações próprias da actividade, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente;
- Reservas e venda;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Atendimento ao turista.

CD 4.2. A expressão escrita em inglês é produzida atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar à mesma.

EC5: Comunicar oralmente com fluidez e correcção, com um ou vários clientes ou fornecedores em inglês, nos serviços turísticos de guia.

CD 5.1. A interacção em inglês é realizada produzindo mensagens orais fluidas e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas a velocidade de nativo em situações próprias da actividade de guia turística, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos, objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas, produtos e serviços turísticos;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 5.2. A interacção em inglês é produzida num nível competente, atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar à mesma, tais como o número e características dos interlocutores, clareza da pronúncia, costumes na utilização da língua e tempo de que se dispõe para a interacção, embora existam diferentes sotaques, ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade de guia.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax. Aplicações informáticas. Material de guia. Dicionário. Material de escritório.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva competente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação de serviços turísticos de guia, para a comercialização de actividades facultativas e venda de actividades turísticas e de outros produtos ou serviços, e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade de guia turística.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês: manuais turísticos, catálogos, publicações periódicas e revistas especializadas do sector. Manuais de cultura dos anglófonos de diversas procedências. Manuais de primeiros socorros em inglês.

UC6	COMUNICAR, NUMA LÍNGUA ESTRANGEIRA DIFERENTE DO INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUÍA
Nível: 5	Código: UC019_5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC 1: Interpretar mensagens orais complexas, numa língua estrangeira diferente do inglês, expressas pelos clientes e profissionais do sector, numa velocidade de nativo no âmbito do guia turística, com o objectivo de satisfazer os pedidos dos clientes e trocar informação com outros profissionais do seu âmbito.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou o profissional em língua estrangeira diferente do inglês, empregando uma linguagem de falante nativo é interpretado sem dificuldade em conversas, visitas, espectáculos, canções e jogos em situações previsíveis tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas de seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situação de emergência.

CD 1.2. A compreensão oral complexa numa língua estrangeira diferente do inglês, ocorre adequando a interpretação dos diferentes condicionantes que podem afectar a mesma, tais como o número e características dos emissores da mensagem, costumes dos turistas na utilização da língua e tempo que se dispõe para a interacção, embora existam distintos sotaques, clareza da pronúncia, ruído ambiental, interferências e distorções.

EC 2: Interpretar com um alto grau de independência, documentos complexos no âmbito do guia, escritos numa língua estrangeira diferente do inglês, para obter informação, processando-a e levando a cabo as acções oportunas.

CD 2.1. A documentação escrita numa língua estrangeira diferente do inglês, relativa a instruções, relatórios, publicidade, cartas, faxes, correios electrónicos e notas é interpretada com rapidez e exactidão em situações previsíveis, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de guia;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CD 2.2. A compreensão escrita numa língua estrangeira diferente do inglês, ocorre adequando a interpretação aos condicionantes que a podem afectar.

EC 3: Expressar aos clientes e profissionais do sector, mensagens orais complexas numa língua estrangeira diferente do inglês, a velocidade rápida, com o objectivo de conseguir a satisfação, segurança e fidelização do cliente, e trocar informação com outros profissionais do âmbito do guia turística.

CD3.1 A expressão oral ao cliente ou profissional numa língua estrangeira diferente do inglês, é realizada produzindo mensagens complexas, bem estruturadas, que empregam um vocabulário amplo relacionado com a actividade e são emitidos com fluidez e espontaneidade, em atendimento ao visitante, visitas guiadas e conversas referidas as situações próprias dos serviços turísticos de guia, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos, objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD3.2 A expressão oral complexa numa língua estrangeira diferente do inglês, ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma, tais como o número e características dos interlocutores e tempo de que se dispõe para expressar, embora exista ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade de guia.

EC 4: Produzir, numa língua estrangeira diferente do inglês, documentos escritos complexos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, para conseguir a satisfação do cliente e garantir os acordos próprios da sua actividade.

CD4.1 A expressão escrita, numa língua estrangeira diferente do inglês, é processada de maneira clara e bem estruturada, produzindo instruções de jogos, rotas, informação básica de orientação, canções, relatórios, publicidade, cartas, faxes, correios electrónicos, e notas bem estruturados, detalhados, imaginativos, com um alto grau de correcção gramatical e ortográfica e no estilo apropriado, empregando um vocabulário que permita a descrição de recursos naturais e culturais referentes a situações próprias da actividade, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente;
- Reservas e venda;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Atendimento ao turista ou visitante.

CD4.2 A expressão escrita, numa língua estrangeira diferente do inglês, é produzida atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC 5: Comunicar-se oralmente com fluidez e correcção numa língua estrangeira diferente do inglês, com um ou vários clientes ou fornecedores nos serviços turísticos de guia.

CD5.1 A interacção, numa língua estrangeira diferente do inglês, é realizada produzindo mensagens orais fluidos e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas a velocidade de nativo em situações próprias da actividade de guia turística, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos, objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e produtos e serviços turísticos;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD5.2 A interacção, numa língua estrangeira diferente do inglês, é produzida num nível competente, atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar a mesma, tais como o número e características dos turistas, clareza da pronúncia, costumes na utilização da língua e tempo de que se dispõe para a interacção, embora existam diferentes sotaques, ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade de guia.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax. Aplicações informáticas. Material de guia. Material para desenvolver actividades de guia turística. Dicionário. Material de escritório.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva competente com clientes e profissionais do sector numa língua estrangeira diferente do inglês, para a prestação de serviços turísticos de guia, para a comercialização de actividades facultativas e venda de actividades turísticas e de outros produtos ou serviços e para a interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade de guia turística.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais em língua estrangeira diferente do inglês, sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em língua estrangeira diferente do inglês: manuais turísticos, catálogos, publicações periódicas e revistas especializadas do sector. Manuais de primeiros socorros em língua estrangeira diferente do inglês.

PROGRAMA FORMATIVO
ASSOCIADO AO PERFIL
HRT004_5
GUIA DE TURISTAS

Programa Formativo associado ao Perfil profissional GUIA DE TURISTAS			
Código	HRT004	Denominação	GUIA DE TURISTAS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa	1.500 Horas		

Unidades de Competência	Denominação		Código
	UC1	Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da sua área de actuação	UC014_5
	UC2	Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de actuação	UC015_5
	UC3	Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística	UC016_5
	UC4	Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico	UC017_5
	UC5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia	UC018_5
	UC6	Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia	UC019_5

Módulos Formativos	Denominação		Duração Indicativa	Código
	MF1	Recursos turísticos culturais cabo-verdianos	210 Horas	MF014_5
	MF2	Recursos turísticos naturais cabo-verdianos	210 Horas	MF015_5
	MF3	Desenho de itinerários e preparação do serviço de guia	150 Horas	MF016_5
	MF4	Acompanhamento e assistência a turistas	150 Horas	MF017_5
	MF5	Inglês profissional para os serviços turísticos de guia	210 Horas	MF018_5
	MF6	Língua estrangeira profissional diferente do inglês para os serviços turísticos de guia	210 Horas	MF019_5
MFCRT	Formação em contexto real de trabalho	360 Horas	HRT004_MT_5	

MÓDULO FORMATIVO 1	RECURSOS TURÍSTICOS CULTURAIS CABO-VERDIANOS		MF014_5
Nível	5	Duração indicativa	210 Horas
Associado à UC	Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da sua área de actuação		UC014_5

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Descrever e aplicar os processos de pesquisa e selecção de informação sobre bens de interesse cultural, outros recursos culturais e recursos/serviços turísticos de carácter geral, interpretando-a e processando-a.

CA 1.1. Identificar as fontes de informação primárias e secundárias mais habituais sobre bens de interesse cultural e recursos ou serviços turísticos de carácter geral.

CA 1.2. Explicar a utilização dos suportes informativos e dos diversos meios de acesso à informação.

CA 1.3. Numa situação prática de análise de informação de interesse, seleccionar e conferir a informação de interesse na zona, sobretudo a que se refere a:

- Recursos patrimoniais: museus, monumentos e património histórico, artístico e cultural, susceptíveis de ser visitados ou explicados;
- Recursos turísticos;
- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico e cultural;
- Infra-estrutura básica, tal como acessos, abastecimentos, transportes e outros;

- Infra-estrutura turística, tal como alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros;
- Tipo de grupo ou turista ao qual se presta o serviço de informação;
- Fornecedores de serviços;
- Rota e itinerário, visita ou outras actividades susceptíveis de programação;
- Outras informações de interesse.

CA 1.4. Numa situação prática de tratamento da informação:

- Organizar, processar e interpretar a informação seleccionada, em função dos objectivos e linhas argumentais preestabelecidas;
- Sintetizar e comprovar a informação organizada, actualizando-a e adaptando-a a supostos grupos de turistas, ao hipotético serviço que se presta e ao bem de interesse cultural objecto de suposta visita.

C2: Integrar informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais a nível regional e local, de modo a que posteriormente possa ser comunicada de forma atractiva a supostos turistas e visitantes, satisfazendo os pedidos e as expectativas dos mesmos.

CA 2.1. Analisar em profundidade e interpretar objectivamente informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural.

CA 2.2. Memorizar e inter-relacionar dados e aspectos essenciais, correspondentes a informação previamente analisada, sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, correspondente a supostos itinerários ou visitas em diferentes zonas.

C3: Interpretar bens de interesse cultural e outros recursos culturais a nível regional e local, em supostos itinerários, rotas ou visitas, adaptando-se a diferentes contextos, perfis e comportamentos de tipos de grupos ou usuários turísticos individuais.

CA 3.1. Interpretar os bens e recursos culturais com um discurso fluido, agradável e espontâneo, variando a abordagem em função dos possíveis receptores.

CA 3.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.

CA 3.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações temporais do suposto itinerário, rota ou visita programada.

C4: Relacionar o conhecimento histórico e de geografia humana em geral com a realidade histórico-geográfica a nível regional e local para contextualizar a informação correspondente objecto da prestação de serviço.

CA 4.1. Explicar o sistema de periodização histórica.

CA 4.2. Identificar e localizar no tempo e no espaço acontecimentos históricos relevantes de carácter geral e local.

CA 4.3. Explicar as raízes históricas de situações que se verificam na zona.

CA 4.4. Descrever os conceitos, acontecimentos e fenómenos mais característicos da geografia humana.

CA 4.5. Identificar e explicar sobre o terreno os distintos fenómenos e acontecimentos geográfico-espaciais analisados e relacionando-os com o conhecimento histórico e da geografia humana.

CA 4.6. Descrever as principais actividades económicas a nível regional e local.

CA 4.7. Justificar a necessidade do conhecimento da história e da geografia humana para o exercício da actividade de guia de turistas e visitantes.

C5: Relacionar o conhecimento geral sobre literatura e música com as suas peculiaridades a nível regional e local para contextualizar a informação correspondente ao objecto da prestação de serviço.

- CA 5.1. Descrever conceitos, técnicas e materiais de carácter geral relacionados com a história da arte, a literatura e a música.
- CA 5.2. Interpretar as variáveis que configuram a história da arte, da literatura e da música, explicando a sua situação actual e tendências que se detectam.
- CA 5.3. Identificar obras literárias e musicais representativas, classificando-as cronologicamente, por lugar de produção ou procedência, por autor e por estilo.
- CA 5.4. Identificar e explicar manifestações culturais a nível regional e local, previamente seleccionadas e preparadas, relacionando-as com o conhecimento geral sobre história da arte, literatura e música.
- CA 5.5. Justificar a necessidade do conhecimento das manifestações culturais, literatura e música para o exercício da actividade de guia de turistas.

C6: Estimar as principais formas e meios de protecção do património cultural a nível internacional, nacional, regional e local, e as peculiaridades da cultura e do património cultural dos países de procedência dos turistas e do contexto.

- CA 6.1. Distinguir diferentes tipos de património cultural e descrever as suas principais formas e meios de protecção a nível internacional, nacional, regional e local.
- CA 6.2. Identificar os organismos responsáveis das políticas de protecção do património cultural.
- CA 6.3. Justificar a inclusão, dentro do conceito de património cultural, de manifestações não materiais como a literatura, a música, dança, artesanato, a gastronomia, as tradições orais ou a religião.
- CA 6.4. Explicar o conceito, descrever os tipos e para que serve um museu.
- CA 6.5. Justificar as diferenças culturais e os fundamentos próprios de cada cultura.
- CA 6.6. Identificar e explicar fenómenos culturais a nível regional e local, previamente seleccionados e preparados.
- CA 6.7. Justificar a necessidade do conhecimento das culturas dos países de procedência dos turistas e da cultura regional e local para o exercício da actividade de guia de turistas e visitantes.

Conteúdos**1. Técnicas de pesquisa e tratamento de informação sobre recursos turístico - culturais cabo-verdianos de nível regional e local.**

- 1.1. Fontes de informação turística primárias e secundárias sobre bens de interesse cultural e recursos turísticos de carácter geral.
- 1.1.1. Identificação.
- 1.1.2. Discriminação.
- 1.1.3. Verificação.
- 1.1.4. Selecção.
- 1.2. Suportes informativos e meios de acesso à informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos desta natureza.
- 1.3. Recursos patrimoniais.
- 1.3.1. Museus,
- 1.3.2. Monumentos,
- 1.3.3. Património histórico, artístico e cultural
- 1.3.4. Outros bens de interesse cultural.
- 1.4. Recursos turísticos de interesse geral.
- 1.4.1. Contexto geográfico,
- 1.4.2. Contexto histórico.
- 1.4.3. Contexto económico.
- 1.4.4. Contexto cultural.

- 1.5. Infra-estrutura básica dos recursos turísticos.
- 1.5.1. Acessos.
- 1.5.2. Abastecimentos.
- 1.5.3. Transportes.
- 1.5.4. Outros.
- 1.6. Infra-estrutura turística.
- 1.6.1. Alojamentos.
- 1.6.2. Serviços de restauração.
- 1.6.3. Oferta recreativa.
- 1.6.4. Outros.
- 1.7. Fornecedores de serviços turísticos.
- 1.8. Rotas e itinerários, visitas ou outras actividades culturais susceptíveis de programação.
- 1.9. Interpretação e processamento de informação sobre recursos turístico-culturais a nível regional e local.
- 1.9.1. Organização da informação.
- 1.9.2. Processamento da informação.
- 1.9.3. Actualização da informação.
- 1.9.4. Adaptação da informação em função de tipos de grupos ou turistas destinatários.
- 1.9.5. Integração e inter-relação de informação.

2. A história e a cultura cabo-verdiana

- 2.1. A história geral, regional e local como recurso informativo.
- 2.1.1. Fontes e terminologia de carácter histórico.
- 2.1.2. Periodização.
- 2.1.3. História regional e local.
- 2.1.4. Interpretação das influências de outros povos, culturas ou civilizações na configuração do património histórico cabo-verdiano a nível regional e local.
- 2.1.5. Manifestações culturais, regional e local cabo-verdiano como recurso informativo
- 2.2.1. Artesanato.
- 2.2.2. Principais referências a nível regional e local.
- 2.2. A geografia humana cabo-verdiana como recurso informativo.
- 2.3.1. Noções básicas, terminologia e fenómenos característicos da geografia humana.
- 2.3.2. Geografia humana regional e local.
- 2.3.3. A fusão da natureza e o homem: o âmbito rural.
- 2.3. Património histórico-artístico e cultural cabo-verdiano.
- 2.4.1. Aspectos legais. Níveis de protecção. O património da humanidade. O papel da UNESCO.
- 2.4.2. Museologia: distinção, classificação e aspectos técnicos. Geografia descritiva dos museus.
- 2.4. Património etnográfico e antropológico cabo-verdiano.
- 2.5.1. O património intangível.
- 2.5.2. Manifestações festivas e religiosas.
- 2.5.3. Tradições, lendas, hábitos e costumes particulares.
- 2.5.4. Manifestações musicais.
- 2.5.5. Gastronomia.
- 2.5. Diversidade cultural.
- 2.6.1. Definições de cultura.
- 2.6.2. Diferentes culturas e fundamentos que lhes são próprios.
- 2.6.3. Diferentes manifestações do sentimento religioso.
- 2.6.4. Modos e maneiras. Noções básicas de protocolo e maneiras bem vistas em diferentes culturas. Atenção especial aos possíveis mal-entendidos: elementos semelhantes com significados diferentes.

3.A interpretação dos bens de interesse cultural

- 3.1. Transmissão de informação sobre os recursos culturais aos turistas.
- 3.1.1. Comunicação de informação em função do tipo de hipotéticos receptores.
- 3.1.2. Resposta às perguntas, dúvidas e necessidades de suposta informação solicitada.
- 3.1.3. Controlo de tempo disponível para a transmissão da informação.
- 3.2. Informação para visitas culturais guiadas.
- 3.2.1. Conceito de interpretação turística.
- 3.2.2. Interpretação e turismo.
- 3.2.3. Técnicas de interpretação turística.
- 3.2.4. A interpretação do património de interesse cultural.
- 3.2.5. Meios interpretativos.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 2	RECURSOS TURÍSTICOS NATURAIS CABO-VERDIANOS		MF015_5
Nível	5	Duração indicativa	210 Horas
Associado a UC	Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de actuação		UC015_5

Capacidades e critérios de avaliação**C1: Descrever e aplicar os processos de pesquisa e selecção de informação sobre espaços naturais e outros recursos naturais, interpretando-a e processando-a.**

- CA 1.1. Identificar as fontes de informação primárias e secundárias mais habituais sobre espaços naturais e outros recursos naturais.
- CA 1.2. Explicar a utilização dos suportes informativos e os diferentes meios de acesso à informação.
- CA 1.3. Numa situação prática de análise de informação de interesse, seleccionar e conferir a informação de interesse na zona, sobretudo a que se refere a:
- Geologia;
 - Geografia física;
 - Zoologia;
 - Botânica;
 - Ecossistemas;
 - Legislação e figuras de protecção meio ambiental;
 - Gestão do meio natural e aproveitamentos tradicionais.

CA 1.4. Numa situação prática de tratamento da informação:

- Organizar, processar e interpretar a informação seleccionada, em função dos objectivos e linhas argumentais preestabelecidas;
- Sintetizar e comprovar a informação organizada, actualizando-a e adaptando-a a supostos grupos de turistas, a um suposto serviço, ao espaço natural objecto de suposta visita e aos percursos preestabelecidos pela política de preservação ambiental, no caso de se tratar de espaços protegidos.

C2: Integrar informação sobre espaços naturais e outros recursos naturais a nível regional e local, de modo a que se possa posteriormente adaptar e transferir de forma atractiva a turistas e visitantes, satisfazendo os pedidos e expectativas dos mesmos.

- CA 2.1. Analisar em profundidade e interpretar objectivamente a informação sobre espaços naturais e outros recursos do património natural, correspondente a supostos itinerários ou visitas na zona.
- CA 2.2. Memorizar e inter-relacionar dados e aspectos essenciais, relativos a informação previamente analisada sobre espaços naturais e outros recursos do património natural, correspondente a supostos itinerários ou visitas na zona.

C3: Interpretar espaços e recursos naturais a nível regional e local, em supostos itinerários, rotas ou visitas, adaptando-se a diferentes contextos, perfis e comportamentos de tipos de grupos ou usuários turísticos individuais.

- CA 3.1. Interpretar os espaços e recursos naturais com um discurso fluido, agradável e espontâneo, variando a abordagem em função dos possíveis receptores.
- CA 3.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.
- CA 3.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações de tempo do suposto itinerário, rota ou visita programada.

C4: Relacionar o conhecimento geral sobre geologia e geografia física e biológica com a realidade natural do âmbito regional e local para contextualizar a informação correspondente ao objecto da prestação de serviço.

- CA 4.1. Descrever os conceitos, acontecimentos e fenómenos mais característicos da geologia e da geografia física e biológica.
- CA 4.2. Identificar e explicar sobre o terreno os distintos fenómenos e acontecimentos físicos e biológicos analisados.
- CA 4.3. Deduzir as consequências que as condições do meio natural podem exercer sobre a actividade de guia de turistas e visitantes.
- CA 4.4. Justificar a necessidade do conhecimento da geologia e da geografia física e biológica para o exercício da actividade de guia de turistas.

C5: Estimar as principais formas e meios de protecção do património natural a nível internacional, nacional, regional e local, e as peculiaridades do património natural do âmbito regional e local.

- CA 5.1. Distinguir os diferentes tipos de património natural e descrever as suas principais formas, figuras e meios de protecção ambiental no âmbito internacional, nacional, regional e local.
- CA 5.2. Identificar os organismos responsáveis das políticas de protecção do património natural.
- CA 5.3. Identificar e explicar as características e peculiaridades físicas dos espaços naturais a nível regional e local.
- CA 5.4. Identificar as principais espécies animais e vegetais do meio regional e local.
- CA 5.5. Justificar a necessidade da poupança energética e da utilização racional da água como meios de preservação do património natural.

Conteúdos

1. Pesquisa e selecção de informação turística sobre espaços e recursos naturais cabo-verdianos a nível regional e local.

- 1.1. Fontes de informação turística primárias e secundárias sobre espaços e recursos naturais e recursos turísticos gerais.
 - 1.1.1. Identificação.
 - 1.1.2. Discriminação.
 - 1.1.3. Verificação.
 - 1.1.4. Selecção.
- 1.2. Suportes informativos e meios de acesso à informação sobre espaços e recursos naturais.
- 1.3. Contexto geográfico dos espaços naturais protegidos e outros recursos naturais a nível regional e local.
- 1.4. Infra-estrutura básica dos recursos turísticos
 - 1.4.1. Acessos.
 - 1.4.2. Abastecimentos.
 - 1.4.3. Transportes.
 - 1.4.4. Outros.
- 1.5. Infra-estrutura turística
 - 1.5.1. Alojamentos.
 - 1.5.2. Serviços de restauração.
 - 1.5.3. Oferta recreativa.
 - 1.5.4. Equipamentos de uso público de espaços protegidos.
- 1.6. Fornecedores de serviços.
- 1.7. Rotas e itinerários, visitas ou outras actividades em espaços naturais susceptíveis de programação.

2.A geografia e o património natural cabo-verdiano

- 2.1. A geografia física de Cabo Verde como recurso informativo.
 - 2.1.1. Noções básicas e terminologia.
 - 2.1.2. Cartografia básica.
 - 2.1.3. Relevo costeiro e orografia.
 - 2.1.4. Descrição de placas marítimas e continentais.
 - 2.1.5. Hidrografia.
 - 2.1.6. Noções básicas de climatologia.
- 2.2. A geografia biológica de Cabo Verde como recurso informativo.
 - 2.2.1. Noções básicas e terminologia.
 - 2.2.2. Relações com a zoologia e a botânica.
- 2.3. O património natural cabo-verdiano.
 - 2.3.1. Noções básicas, conceitos gerais e classificação.
 - 2.3.2. Níveis de protecção e aspectos legais. O Património natural da Humanidade. O papel da UNESCO.
 - 2.3.3. Reflorestação e conservação do património natural.
 - 2.3.4. Parques nacionais e áreas naturais protegidos cabo-verdianos.
 - 2.3.5. Noções de botânica e zoologia e identificação de espécies.
 - 2.3.6. Espécies animais e vegetais protegidas em Cabo Verde.
 - 2.3.7. Cultura ambiental e sustentabilidade.
 - 2.3.8. O ciclo da água. Ciclos húmidos e secos. Medidas para uma utilização racional.

3.A interpretação dos bens de interesse natural

- 3.1. Transmissão de informação sobre os recursos naturais a turistas.

- 3.1.1. Comunicação de informação em função do tipo de hipotéticos de receptores.
- 3.1.2. Respostas, dúvidas e necessidades de suposta informação solicitada.
- 3.1.3. Controlo de tempo disponível para a transmissão da informação.
- 3.2. Informação para visitas guiadas a espaços naturais.
 - 3.2.1. Conceito de interpretação turística.
 - 3.2.2. Interpretação e turismo.
 - 3.2.3. Técnicas de interpretação turística.
 - 3.2.4. A interpretação dos bens de interesse natural.
 - 3.2.5. Meios interpretativos.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 3	DESENHO DE ITINERÁRIOS E PREPARAÇÃO DO SERVIÇO DE GUIA		MF016_5
Nível	5	Duração indicativa	150 Horas
Associado a UC	Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística		UC016_5

Capacidades e critérios de avaliação

- C1: Analisar a evolução do conceito de turismo, identificando os elementos que compõem o sistema turístico.**
- CA 1.1. Explicar a evolução do conceito de turismo ao longo do tempo.
 - CA 1.2. Descrever o sistema turístico e identificar os elementos que o compõem.
 - CA 1.3. Identificar e explicar os factores que influem na procura turística individual e na procura turística agregada a um destino turístico.
 - CA 1.4. Identificar e classificar as componentes da oferta turística e explicar as características dos distintos serviços e produtos turísticos.
 - CA 1.5. Identificar e classificar os meios de transporte, comparando e avaliando as suas características diferenciais do ponto de vista da procura.
 - CA 1.6. Identificar e distinguir evolutivamente os tipos de serviços de acompanhamento, assistência e guia de grupos e turistas individuais e as expectativas que o cliente tem.
- C2: Interpretar as variáveis que configuram o mercado turístico e explicar a sua situação actual e as tendências que se detectam.**
- CA 2.1. Descrever as variáveis que determinam a evolução e tendências da procura e da oferta turísticas.

- CA 2.2. Estimar a situação do mercado turístico nacional e internacional.
- CA 2.3. Identificar os segmentos da procura do mercado turístico actual e descrever as suas características.
- CA 2.4. Identificar e descrever os principais destinos turísticos nacionais e internacionais, comparando os elementos e características da oferta de cada um.
- CA 2.5. Descrever os fluxos turísticos actuais e justificar a situação no mercado dos diferentes destinos turísticos em relação aos segmentos da procura turística.
- CA 2.6. Identificar os ofertantes mais significativos do mercado turístico nacional e internacional e descrever as características das respectivas ofertas.
- CA 2.7. Explicar as características do turismo sustentável e descrever os seus factores determinantes.
- C3: Identificar as empresas e profissionais do sector turístico, deduzindo as relações dos profissionais da assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos com as restantes entidades, empresas e profissionais do sector ou outros sectores vinculados.**
- CA 3.1. Identificar as diversas entidades, empresas e profissionais vinculados à hotelaria e ao turismo, descrevendo as respectivas estruturas organizativas e funcionais habituais e os serviços que prestam.
- CA 3.2. Identificar e descrever as relações funcionais e contratuais que os profissionais da assistência, acompanhamento e guia de grupos mantêm habitualmente com empresas e profissionais vinculados ao sector turístico.
- CA 3.3. Justificar a necessidade de que os profissionais da assistência e guia de grupos de turistas mantenham boas relações com outros profissionais do sector turístico.
- C4: Formular propostas de desenho de itinerários de viagem e rotas, visitas e itinerários ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural, a partir de supostos grupos turísticos, justificando a sua viabilidade.**
- CA 4.1. Estimar as possibilidades de desenho ou de melhoria de diferentes itinerários de viagem e rotas, visitas, itinerários ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural, após a análise da informação proporcionada.
- CA 4.2. Seleccionar as componentes da oferta disponível num âmbito territorial determinado e enquadrá-las num itinerário, rota ou visita.
- CA 4.3. Desenhar o programa de serviços e actividades, em função do perfil do suposto grupo, ajustando-se à limitação de tempo preestabelecido.
- CA 4.4. Sintetizar a informação recolhida, adaptando-a aos supostos receptores e organizando-a em função do itinerário, rota ou visita proposta.
- CA 4.5. Propor alternativas coerentes com o itinerário, rota ou visita desenhados, que dêem resposta a determinados requisitos e características preestabelecidas de supostos compradores.
- CA 4.6. Justificar a viabilidade comercial, técnica, financeira e, se for o caso, ambiental, do itinerário, rota ou visita suposto desenhado.
- C5: Interpretar especificações de qualidade do serviço de guia turística, aplicar procedimentos de atenção de queixas e reclamações, e contribuir com sugestões para a melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.**
- CA 5.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços em geral e à actividade de guia de turistas em particular, e identificar os factores causais da má qualidade.
- CA 5.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade nos serviços que o guia presta.
- CA 5.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e contribuir com propostas de solução para resolver ou melhorar serviços prestados ou problemas apresentados.
- CA 5.4. Valorizar a participação activa do guia, com a entidade organizadora e os restantes fornecedores, na melhoria do itinerário e dos serviços finais oferecidos.
- CA 5.5. Descrever e aplicar procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações, identificando a normativa vigente, e preenchendo registos de indicadores e folhas de registo de dados.
- CA 5.6. Interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a respectiva aplicação em supostos práticos.
- CA 5.7. Em supostas situações de solicitação de informação ou apresentação de reclamações, adoptar uma atitude em consonância com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia aplicáveis e a forma de comunicação oportuna com fluidez.

Conteúdos

1. Estrutura do mercado turístico de Cabo Verde e internacional orientado ao serviço de guia

- 1.1. O mercado turístico nacional e internacional.
- 1.1.1. Elementos componentes da oferta e da procura turística internacional e de Cabo Verde.
- 1.1.2. Factores que determinam a procura turística individual e agregada.
- 1.1.3. Análise quantitativa e qualitativa do sector do acompanhamento, guia e do turismo em Cabo Verde.
- 1.1.4. Análise da estrutura dos mercados do turismo: principais mercados emissores e receptores.
- 1.1.5. Especificidades do mercado turístico cabo-verdiano relativo ao subsector de serviços de acompanhamento e guia.
- 1.2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais.
- 1.2.1. Análise da composição do produto turístico continental e insular. Recursos, infra-estruturas, serviços e actividades complementares.
- 1.2.2. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos cabo-verdianos.
- 1.2.3. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos internacionais de tipo insular.

2. Tipologia e características da actividade de assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos

- 2.1. Perfis profissionais.
- 2.1.1. Acompanhante.
- 2.1.2. Chefe de grupo.
- 2.2. O guia turístico.
- 2.2.1. Perfil profissional.
- 2.2.2. Regulação da actividade profissional.
- 2.2.3. Relações dos guias turísticos com as entidades contratantes, fornecedores de serviços e outros profissionais.

3. Desenho de itinerários turísticos

- 3.1. Informação de interesse geral para o desenho de itinerários turísticos.
- 3.1.1. Pesquisa, interpretação e tratamento de informação e documentação de interesse geral.
- 3.1.2. Revisão e actualização de informação relacionada com itinerários turísticos.
- 3.1.3. Adaptação da informação a distintos perfis de turistas.
- 3.1.4. Estimativa da viabilidade comercial, técnica, financeira e ambiental do itinerário turístico.

3.2. Elementos do itinerário.

- 3.2.1. Os recursos culturais, como históricos, artísticos e outros recursos turísticos em geral.
- 3.2.2. Os recursos naturais, as suas características, a política ambiental e os espaços naturais e do meio envolvente e a fragilidade do meio.
- 3.2.3. Os possíveis impactos dos turistas sobre o meio e a capacidade de carga ecológica e psico-social.
- 3.2.4. As novas necessidades/interesses e procuras dos turistas.
- 3.2.5. A infra-estrutura básica, como os acessos, abastecimentos, transporte, sinalização, salas de interpretação e outros.
- 3.2.6. A infra-estrutura turística do meio envolvente como alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros.
- 3.2.7. Os parâmetros de qualidade estabelecidos pela entidade organizadora da viagem ou pela gestora do espaço natural ou cultural.

4.A participação na melhoria da qualidade dos serviços de assistência, acompanhamento e guia turísticos.

- 4.1. Conceito de gestão da qualidade.
- 4.2. A qualidade nos serviços de guia, assistência e acompanhamento turísticos.
- 4.3. Procedimentos e instruções de trabalho. Directrizes e normas.
- 4.4. *Standards* de serviço.
- 4.5. Os indicadores de qualidade.
 - 4.5.1. Recolha e registo de dados.
 - 4.5.2. Questionários de satisfação do cliente.
 - 4.5.3. Técnicas de elaboração de relatórios e avaliação da qualidade.
- 4.6. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.

- CA 1.2. Descrever os processos e trâmites habituais em aeroportos, portos e os meios de transporte.
- CA 1.3. Identificar e interpretar as disposições legais que afectam a actividade e o movimento de viajantes entre países e alfândegas, destacando os viajantes na União Europeia e Cabo Verde.
- CA 1.4. Descrever as contingências que habitualmente ocorrem no desempenho da actividade, justificando as medidas alternativas e técnicas de solução de incidências que se podem adoptar para as evitar ou resolver.
- CA 1.5. Identificar e descrever as actividades complementares susceptíveis de serem desenhadas, propostas, realizadas ou vendidas por um guia ou acompanhante de grupos turísticos, reconhecendo as respectivas características e exercendo o controlo económico da operação.
- CA 1.6. Justificar as atitudes que o acompanhante e guia de grupos turísticos devem manter ao longo de uma visita, rota ou itinerário, relacionando-as com diferentes situações.
- CA 1.7. A partir de supostas de viagens, visitas ou itinerários organizados:

- Programar e dar informação geral de interesse que ajude o visitante a apreciar e entender os locais que visita;
- Planificar os tempos de deslocação, paragens e explicações;
- Planificar a condução do grupo, aplicando as técnicas oportunas e gerindo o número e os lugares de paragens tendo em conta a tipologia dos grupos e as condições meteorológicas;
- Planificar possíveis rotas alternativas em caso de imprevistos;
- Respeitar as normas de acolhimento e despedida de clientes;
- Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações de tempo do itinerário, rota, *tour*, visita ou deslocação em questão, conseguindo alcançar os objectivos programados.

C2: Distinguir as características culturais e padrões de comportamento dos diferentes tipos de grupos que habitualmente participam em visitas, rotas e itinerários turísticos, identificando as afinidades e as diferenças.

- CA 2.1. Explicar os métodos e variáveis utilizados para o estudo do comportamento de um grupo turístico e aplicá-los em situações simuladas.
- CA 2.2. Descrever as atitudes individuais mais comuns entre os membros de um grupo turístico, identificando os problemas de relação que representam.
- CA 2.3. Explicar as técnicas da dinâmica de grupos, motivação e liderança, e relacionar a sua utilização com as fases de desenvolvimento de uma visita, rota ou itinerário e as situações que se podem criar no seio de um grupo turístico.
- CA 2.4. Justificar as medidas de retro-alimentação utilizáveis perante um grupo turístico e aplicá-las em situações simuladas para ajustar as actividades aos comportamentos observáveis.
- CA 2.5. Aplicar as técnicas da dinâmica de grupos, motivação e liderança que sejam adequadas para desempenhar a actividade que se adaptem às características próprias e diferenciadas de cada tipo de grupo turístico.

C3: Aplicar técnicas e meios de comunicação para informar e comunicar com turistas e nos itinerários, rotas ou visitas, e a nível dos bens de interesse cultural ou natural, de acordo com os contextos e tendo em conta os perfis dos turistas.

- CA 3.1. Descrever os canais através dos quais se pode oferecer informação a um grupo de turistas, ou a um turista ou visitante individual, explicando as normas de utilização e aplicações.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 4	ACOMPANHAMENTO E ASSISTÊNCIA A TURISTAS		MF017_5
Nível	5	Duração indicativa	150 Horas
Associado à UC	Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística		UC017_5

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Aplicar as normas e técnicas gerais da actividade do guia de turismo como acompanhante e assistente de turistas e visitantes e explicar a sua actividade e funções.

- CA 1.1. Identificar e interpretar os documentos de viagem e as fontes de informação turística de uso habitual.

CA 3.2. Relacionar as características de diferentes tipos de grupos ou usuários turísticos e as suas expectativas com as técnicas de comunicação que lhes são aplicáveis.

CA 3.3. Caracterizar as técnicas de comunicação verbal e não verbal e associá-las a contextos determinados.

CA 3.4. Em simulações práticas de intercomunicação com supostos grupos ou usuários turísticos:

- Expressar-se oralmente, de forma directa ou com outros meios de amplificação, com tonalidade, ritmo, volume de voz e expressão gestual adequados à situação;
- Usar e adequar a voz ao contexto de comunicação e ao perfil dos destinatários da comunicação;
- Manejar os equipamentos técnicos de megafone fornecidos;
- Responder com amabilidade e eficiência às perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitadas, resolvendo com discrição as reclamações apresentadas e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço;

CA 3.5. Reconhecer e aplicar as normas básicas de protocolo, atenção ao cliente e convivência que se devem ter em conta durante o desempenho das supostas actividades de acompanhamento e guia turística.

C4: Auxiliar como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 4.1. Descrever a organização dos sistemas de emergência em Cabo Verde.

CA 4.2. Explicar os princípios básicos de comunicação com o acidentado.

CA 4.3. Numa simulação de acidente ou situação de emergência, seguir os procedimentos de actuação de acordo com o protocolo para a avaliação inicial de um acidentado.

CA 4.4. Discriminar os casos e as circunstâncias em que não se deve intervir directamente por excesso de risco ou por serem específicos de outros profissionais.

CA 4.5. Numa simulação de acidente ou situação de emergência, explicar e aplicar ao acidentado as medidas posturais mais adequadas e a criação de um ambiente seguro para o mesmo e para os seus acompanhantes.

CA 4.6. Enumerar os factores que provocam ansiedade nas situações de acidente ou emergência e aplicar, numa simulação, as técnicas para controlar diferentes situações de tensão.

CA 4.7. Descrever o conteúdo mínimo de uma mala de primeiros socorros para situações de urgência e as substâncias e medicamentos que deve conter.

C5: Interpretar especificações de qualidade do serviço de guia, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações.

CA 5.1. Explicar o conceito de qualidade aos serviços em geral e à actividade de guia de turistas em particular, e identificar os factores causais da não qualidade.

CA 5.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade nos serviços que o guia ou acompanhante presta.

CA 5.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e contribuir com propostas de solução para resolver ou melhorar serviços prestados ou problemas apresentados.

CA 5.4. Valorizar a participação activa do guia ou acompanhante, com a entidade organizadora e os restantes fornecedores, na melhoria do itinerário e dos serviços finais oferecidos.

CA 5.5. Descrever e aplicar procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações, identificando a normativa vigente, e preenchendo registos de indicadores e folhas de registo de dados.

CA 5.6. Interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo sua aplicação em supostos práticos.

CA 5.7. Em supostas situações de solicitação de informação ou apresentação de reclamações, adoptar uma atitude em consonância com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia aplicáveis e a forma de comunicação oportuna.

Conteúdos

1. Legislação sobre viajantes em trânsito e alfândegas.

1.1. Normativa internacional, nacional e insular.

1.2. Divisas, câmbio, quantidades e trâmites alfandegários.

1.3. Direitos do viajante.

1.4. Seguros de viagens.

1.4.1. Definição.

1.4.2. Prestações.

1.4.3. Normativa internacional aplicável.

1.5. Consulados e embaixadas:

1.5.1. Funções.

1.5.2. Serviços que prestam.

2. O desenvolvimento da visita, rota ou itinerário turístico

2.1. Apresentação.

2.2. Saídas em meios de transporte. Saída do hotel, chegada ao aeroporto de destino e chegada ao hotel.

2.3. Coordenação dos serviços.

2.4. Métodos para organizar o tempo e controlar o grupo.

2.5. Peculiaridades da organização e venda de actividades facultativas.

2.6. Relações com a agência ou organizador da visita, rota ou itinerário.

2.7. Solução de imprevistos e tomada de decisões no desempenho da actividade de guia.

2.7.1. Identificação, análise e prevenção de situações problemáticas.

2.7.2. Análise e desenvolvimento de processos para a resolução de incidências.

2.7.3. Tomada de decisões em grupo. Fases na tomada de decisões.

2.7.4. A gestão do imprevisto.

2.7.5. Técnicas para não perder a calma em situações de *stress* ou trabalho realizado em ambiente de tensão.

2.7.6. Técnicas para calmar pessoas em situações de tensão individual ou colectiva.

2.7.7. Técnicas para melhoria de atitudes em situações difíceis.

2.7.8. A gestão das queixas e reclamações.

2.7.9. Aplicações práticas.

3. Dinamização de grupos turísticos

3.1. Os grupos turísticos.

3.1.1. Tipos.

3.1.2. Níveis de funcionamento: sócio afectivo.

3.1.3. Etapas no desenvolvimento dos grupos.

3.1.4. Principais papéis no seio do grupo.

3.2. Dinâmica de grupos na animação no contexto de guia.

3.2.1. Avaliação da dinâmica do grupo: técnicas de observação e sócio-métricas.

- 3.2.2. Técnicas e dinâmicas de grupos para grupos grandes e pequenos.
 - 3.2.3. A comunicação nos grupos numa intervenção de animação no contexto de guia.
 - 3.3.1. O processo da comunicação.
 - 3.3.2. *O feedback*.
 - 3.3.3. A comunicação interpessoal.
 - 3.3.4. A comunicação em grandes grupos.
 - 3.3.5. Habilidades sociais.
- 3.3. Gestão de grupos em meios urbanos, interior de monumentos, meios rurais, espaços naturais ou parques nacionais.

4. Técnicas de comunicação e habilidades sociais aplicadas à actividade de acompanhamento e guia de turistas.

- 4.1. Definição, elementos e tipos de comunicação. Etapas do processo. *Feed-back*.
- 4.2. Dificuldades e barreiras na comunicação.
- 4.3. Comunicação verbal e não-verbal em público.
- 4.4. A comunicação como geradora de comportamentos.
- 4.5. Aplicação de técnicas de comunicação e habilidades sociais específicas para a actividade de assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos. Problemas mais frequentes.
- 4.6. Adaptação da mensagem ao perfil do receptor: Diferentes abordagens e conteúdos.
- 4.7. Protocolo básico e normas de comportamento.
- 4.8. Uso e controlo da voz: entoação, dicção e clareza.
- 4.9. Uso de equipamentos de megafone em espaços abertos e fechados.

5. A assistência em caso de acidente ou situação de emergência.

- 5.1. O primeiro interveniente.
 - 5.1.1. Atitudes.
 - 5.1.2. Funções.
 - 5.1.3. Responsabilidade legal.
 - 5.1.4. Riscos e protecção.
- 5.2. Terminologia médico-sanitária utilizada em primeiros socorros.
- 5.3. Actuação do primeiro interveniente: suporte vital básico.
- 5.4. Apreciação do acidentado.
- 5.5. Atenção inicial a emergências mais frequentes.
- 5.6. Avaliação da necessidade de efectuar o transporte de um doente repentino ou acidentado.
- 5.7. A mala de primeiros socorros.
- 5.8. Comunicação com o acidentado e a sua família.
- 5.9. Apoio psicológico perante situações de emergência.

6. A participação na melhoria da qualidade dos serviços de assistência, acompanhamento e guia turísticos.

- 6.1. Conceito de gestão da qualidade.
- 6.2. A qualidade nos serviços de guia, assistência e acompanhamento turísticos.
- 6.3. Procedimentos e instruções de trabalho. Directrizes e normas.
- 6.4. *Standards* de serviço.
- 6.5. Os indicadores de qualidade.
 - 6.5.1. Recolha e registo de dados.
 - 6.5.2. Questionários de satisfação do cliente.
 - 6.5.3. Técnicas de elaboração de relatórios e avaliação da qualidade.
- 6.6. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 5	INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA		MF018_5
Nível	5	Duração indicativa	210 Horas
Associado à UC	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia		UC018_5

Capacidades e critérios de avaliação

CI: Interpretar com precisão, mensagens orais complexas em inglês, expressas por clientes e profissionais do sector, emitidas no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

- CA 1.1. Interpretar em detalhe mensagens orais emitidas em inglês, identificando o significado implícito, o propósito e o estilo da mensagem em situações profissionais simuladas, tais como:
- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
 - Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
 - Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
 - Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
 - Acompanhamento e assistência ao turista ou ao grupo;
 - Informação ao viajante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
 - Oferta e venda de actividades facultativas;
 - Resolução de queixas e reclamações;
 - Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.
- CA 1.2. Interpretar de forma precisa, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação, tais como:
- Comunicação formal ou informal;
 - Número e características dos turistas;
 - Costumes na utilização da língua e distintos sotaques;
 - Clareza da pronúncia;
 - Ruído ambiental, interferências e distorções próprias dos serviços de guia.

C2: Interpretar com precisão, mensagens e documentos complexos escritos em inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 2.1. Interpretar em pormenor mensagens, instruções complexas e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o significado implícito, o estilo e o propósito, em situações profissionais devidamente simuladas, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da actividade de guia turístico;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correio electrónico;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CA 2.2. Interpretar mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir mensagens orais complexas em inglês, com rapidez, no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 3.1. Expressar oralmente em inglês, pronunciando com clareza, com rapidez e sem esforço, mensagens complexas e bem estruturadas, com um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 3.2. Expressar oralmente em inglês mensagens complexas e longas, adequando o tipo de mensagem e o registo, em situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

C4: Redigir em inglês documentos escritos complexos, gramaticais e ortograficamente correctos, utilizando um léxico amplo, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 4.1. Redigir em inglês mensagens escritas complexas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e

ortográfica, no estilo apropriado e que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente, tais como horários, datas e avisos;
- Informação turística;
- Avisos para clientes de um estabelecimento;
- Reservas e venda de actividades facultativas;
- Atenção por escrito a solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação a clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Formalização de documentos de controlo, contratos ou bónus;
- Elaboração de relatórios.

CA 4.2. Redigir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Características dos receptores da mensagem;

C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando mensagens complexas com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias da actividade turística de guia.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, de uma forma espontânea e flexível, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 5.2. Resolver situações de interacção em inglês em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;

- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Distintos sotaques;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.

Conteúdos

1. Interpretação a turistas de informação turística sobre património cultural e natural em inglês.

- 1.1. Processamento de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.2. Integração de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.3. Atenção à solicitação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.4. Interpretação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondente ao âmbito de actuação.

2. Prestação em inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas.

- 2.1. Requisitos e expectativas do grupo ou turista em particular.
- 2.2. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo grupo ou turista em particular.
- 2.3. Atenção a queixas e reclamações.
- 2.4. Solução de situações problemáticas.
- 2.5. Oferta de alternativas a serviços turísticos contratados.
- 2.6. Prestação de informação geral e documentação relativas ao serviço turístico contratado.
- 2.7. Revisão de lista de presenças e atribuição de lugares.
- 2.8. Preenchimento de documentação necessária para desfrutar do serviço turístico contratado.
- 2.9. Oferta e venda de actividades facultativas.
- 2.10. Informação de tarifas de serviços turísticos.
- 2.11. Transmissão ao turista ou grupo de regras de comportamento e respeito para com o património cultural e em espaços naturais.
- 2.12. Serviço de recolha, recepção, acompanhamento, assistência e guia de turistas individuais e em grupo.
- 2.13. Comunicação, em situações de emergência com um turista acidentado, e atenção às suas solicitações.

3. Resolução em inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia.

- 3.1. Atenção de queixas e reclamações.
- 3.2. Resolução de problemas.
- 3.3. Atenção ao passageiro em caso de emergência como primeiro interveniente.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 6	LÍNGUA ESTRANGEIRA PROFISSIONAL DIFERENTE DO INGLÊS PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA		MF019_5
Nível	5	Duração indicativa	210 Horas
Associado à UC	Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia		UC019_5

Capacidades e critérios de avaliação

CI: Interpretar com precisão, mensagens orais complexas numa língua estrangeira diferente do inglês, expressas por clientes e profissionais do sector, emitidas no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 1.1. Interpretar em pormenor mensagens orais emitidas numa língua estrangeira diferente do inglês, identificando o significado implícito, o propósito e o estilo da mensagem em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao viajante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 1.2. Interpretar de forma precisa, mensagens orais emitidas numa língua estrangeira diferente do inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Número e características dos emissores da mensagem;

- Costumes no uso da língua e distintos acentos;
- Clareza da pronúncia;
- Ruído ambiental, interferências e distorções próprias dos serviços de guia.

C2: Interpretar com precisão, mensagens e documentos complexos escritos numa língua estrangeira diferente do inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 2.1. Interpretar em pormenor mensagens, instruções complexas e documentos recebidos ou utilizados numa língua estrangeira diferente do inglês e reconhecer o significado implícito, o estilo e propósito, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da actividade de guia turística;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correio electrónico;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CA 2.2. Interpretar mensagens escritas numa língua estrangeira diferente do inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir mensagens orais complexas numa língua estrangeira diferente do inglês, a velocidade rápida, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 3.1. Expressar oralmente numa língua estrangeira diferente do inglês, pronunciando com clareza, a velocidade rápida e sem esforço, mensagens complexas e bem estruturadas, que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 3.2. Expressar oralmente numa língua estrangeira diferente do inglês mensagens complexas e longas, adequando o tipo de mensagem e o registo, em situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;

- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos interlocutores;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

C4: Redigir numa língua estrangeira diferente do inglês documentos escritos complexos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, utilizando um léxico amplo, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 4.1. Redigir numa língua estrangeira diferente do inglês mensagens escritas complexas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, no estilo apropriado e que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente, tais como horários, datas e avisos;
- Informação turística;
- Avisos para clientes de um estabelecimento;
- Reservas e venda de actividades facultativas;
- Atenção por escrito de solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação a clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Preenchimento de documentos de controlo, contratos ou bónus;
- Elaboração de relatórios.

CA 4.2. Redigir numa língua estrangeira diferente do inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Características dos receptores da mensagem;

C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores numa língua estrangeira diferente do inglês, expressando e interpretando mensagens complexas com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias da actividade turística de guia.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores numa língua estrangeira diferente do inglês, de uma forma espontânea e flexível, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto da prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;

- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 5.2. Resolver situações de interacção numa língua estrangeira diferente do inglês em condições, que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Distintos sotaques;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

- 2.8. Preenchimento de documentação necessária para desfrutar do serviço turístico contratado.
- 2.9. Oferta e venda de actividades facultativas.
- 2.10. Informação de tarifas de serviços turísticos.
- 2.11. Transmissão ao turista ou grupo de regras de comportamento e respeito para com o património cultural e os espaços naturais.
- 2.12. Serviço de recolha, recepção, acompanhamento, assistência e guia de turistas individuais e em grupo.
- 2.13. Comunicação, em situações de emergência com um turista acidentado e atenção aos seus requisitos.

3. Resolução numa língua estrangeira diferente do inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia.

- 3.1. Atendimento a queixas e reclamações.
- 3.2. Resolução de problemas.
- 3.3. Atenção ao passageiro em caso de emergência como primeiro interveniente.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO	FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	HRT004_MT_5
Nível	5	Duração indicativa 360 Horas
Associado a todas as Unidades de Competência		

Capacidades e critérios de avaliação:

- CI: Colaborar no tratamento de informação sobre bens de interesse cultural e natural para que a informação transmitida aos turistas seja atractiva e actualizada.
 - CA 1.1. Colaborar na identificação das fontes de informação primárias e secundárias mais habituais sobre bens de interesse cultural, recursos naturais ou serviços turísticos de carácter geral.
 - CA 1.2. Colaborar na organização, e sintetização da informação seleccionada actualizando-a e adaptando-a a grupos ou visitantes.
 - CA 1.3. Memorizar e inter-relacionar os dados seleccionados de forma lógica e sequenciada.

Conteúdos

1. Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural numa língua estrangeira diferente do inglês, a turistas e visitantes.

- 1.1. Processamento de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.2. Integração de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.3. Atenção à solicitação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.4. Interpretação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondente ao âmbito de actuação.

2. Prestação numa língua estrangeira diferente do inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas e visitantes.

- 2.1. Requisitos e expectativas do grupo ou turista em particular.
- 2.2. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo grupo ou turista em particular.
- 2.3. Atenção a queixas e reclamações.
- 2.4. Solução de situações problemáticas.
- 2.5. Oferta de alternativas a serviços turísticos contratados.
- 2.6. Fornecimento de informação geral e documentação relativa ao serviço turístico contratado.
- 2.7. Revisão de lista de presenças e atribuição de lugares.

C2: Interpretar para turistas e visitantes o património e bens de interesse cultural e recursos naturais de um área específica, satisfazendo suas necessidades e expectativas.

CA 2.1. Interpretar bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, com um discurso fluido e espontâneo.

CA 2.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.

CA 2.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações temporais do suposto itinerário, rota ou visita programada.

C3: Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao turista a fim de satisfazer as suas expectativas.

CA 3.1. Aplicar diferentes normas de actuação em função da tipologia de turistas.

CA 3.2. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atenção e informação mais habituais.

CA 3.3. Colaborar nas situações de solução de conflitos perante a formulação de queixas e reclamações habituais nos estabelecimentos de hotelaria e turismo.

CA 3.4. Aplicar os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao turista, identificando as etapas e os factores chaves para conseguir a sua satisfação.

CA 3.5. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação apropriadas a cada situação que impliquem atendimento e informação ao turista em turismo.

CA 3.6. Atender aos turistas com cortesia, procurando satisfazer os seus hábitos e necessidades, resolvendo com amabilidade e discrição as suas queixas/reclamações.

C4: Colaborar no desenho de itinerários de viagem e rotas, visitas ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural de modo que sejam atractivos e susceptíveis de comercialização.

CA 4.1. Identificar as componentes da oferta turística de uma determinada área relativamente a:

- Recursos culturais;
- Recursos naturais;
- Possíveis impactos dos visitantes sobre o meio;
- Novas procuras dos visitantes;
- Infra-estrutura básica, como os acessos, abastecimentos e transporte;
- Infra-estrutura turística, como alojamentos, restauração e oferta recreativa.

CA 4.2. Propor itinerários, rotas ou produtos turísticos a partir da análise profunda da zona ou espaço, adaptando-os ao meio objecto da visita e maximizando o aproveitamento dos seus recursos patrimoniais (naturais e culturais).

C5: Colaborar na preparação do serviço de guia, acompanhamento ou assistência a turistas, sugerindo as mudanças oportunas e gerindo os meios necessários.

CA 5.1. Pesquisar informação sobre o perfil do grupo ou turista, rota ou itinerário, transporte, alojamentos, visitas, actividades e fornecedores previstos, assim como a documentação necessária para a viagem.

CA 5.2. Colaborar na determinação dos meios necessários para a realização do serviço de guia, tais como bússola, mapas, GPS e documentos, tendo em conta:

- Informações sobre as características do grupo ou turista;

- Estado do tempo;
- Rota ou itinerário;
- Informação sobre as visitas;
- Informação que se prevê utilizar no percurso;
- Meios de difusão previstos;
- Meios de transporte e restantes provedores de serviços, como restaurantes, museus e outros.

C6: Colaborar na realização de controlos de qualidade dos serviços turísticos de guia e outros elementos que compõem a viagem organizada e colaborar na avaliação dos resultados obtidos.

CA 6.1. Colaborar na detecção de situações que, aparentemente, podem supor debilidades do serviço para a sua inclusão nos dispositivos que facilitem informação veraz acerca das mesmas.

CA 6.2. Colaborar no desenvolvimento de inquéritos para a recompilação de dados e propostas.

CA 6.3. Colaborar na recompilação e introdução de dados nos registos e indicadores correspondentes.

CA 6.4. Colaborar nas propostas de acções preventivas ou correctivas.

CA 6.5. Colaborar na aplicação dos procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações.

C7: Comunicar oralmente em inglês, expressando e interpretando com fluidez e espontaneidade, mensagens complexas em diferentes situações, formais e informais, próprias do serviço de guia turística.

CA 7.1. Interagir em inglês, nas situações profissionais, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 7.2. Resolver situações de interacção em inglês, sob condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Clareza na pronúncia e distintos sotaques;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

C8: Comunicar oralmente numa língua estrangeira diferente do inglês, expressando e interpretando com fluidez e espontaneidade, mensagens complexas em diferentes situações, formais e informais, próprias dos serviços turísticos.

CA 8.1. Interagir numa língua estrangeira diferente do inglês, em situações profissionais, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto da prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 8.2. Resolver situações de interacção numa língua estrangeira *standard* diferente do inglês, sob condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos interlocutores;
- Clareza na pronúncia e distintos acentos;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.

C9: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas no centro de trabalho.

CA 9.1. Comportar com sentido de responsabilidade tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA 9.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.

CA 9.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar ao ritmo de trabalho da empresa.

CA 9.4. Integrar nos processos de produção da instituição.

CA 9.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA 9.6. Cumprir as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

2.2. Proposição de itinerários, rotas e visitas adaptados a diferentes tipos de turistas.

3. Interpretação do património cultural e recursos naturais

3.1. Colaboração na interpretação dos bens culturais e recursos naturais.

3.2. Preparação de respostas perante possíveis perguntas dos turistas.

3.3. Controlo do tempo da interpretação.

3.4. Aplicação de técnicas de comunicação em diferentes situações e grupos de turistas.

3.5. Colaboração em situações de conflito.

4. Controlos de qualidade em serviços de guia turística

4.1. Interpretação dos indicadores de qualidade próprios dos serviços de guia turística.

4.2. Observação de atributos e dimensões da qualidade nos serviços de guia turística.

4.3. Procedimentos e instruções de trabalho para a qualidade nos serviços de guia turística.

4.4. Gestão da documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado.

4.5. Elaboração de questionários simples que permitem medir o nível de satisfação dos turistas respectivamente aos indicadores.

4.6. Aplicação das ferramentas básicas para a determinação e análises das causas da não qualidade.

5. Comunicação em inglês em situações próprias dos serviços de guia turística.

5.1. Atendimento directo em inglês ao cliente de serviços de guia turística durante o recorrido.

5.2. Resolução em inglês de contingências, situações emergentes e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço.

5.3. Resolução de queixas e reclamações em inglês.

5.4. Informação e conselho em inglês, sobre destinos, serviços, produtos, preços e excursões facultativas.

5.5. Atendimento de demandas de informação variada em inglês da parte do cliente ou profissional do sector.

5.6. Atendimento em inglês aos fornecedores, agências de viagens e profissionais.

5.7. Confirmação em inglês dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.

5.8. Negociação em inglês com clientes ou profissionais do sector, acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

5.9. Comunicação em inglês em situações formais ou informais

5.10. Comunicação em condições de ruído ambiental ou interferências

6. Integração e comunicação na instituição

6.1. Comportamento responsável no centro de trabalho.

6.2. Respeito aos procedimentos e normas do centro de trabalho.

6.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.

6.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.

6.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos no centro de trabalho.

6.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.

6.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto.*

Conteúdos**1. Tratamento da informação sobre bens de interesse cultural e natural**

1.1. Colaboração na identificação de fontes de informação primárias e secundárias.

1.2. Sínteses da informação.

1.3. Memorização de dados a interpretar aos turistas.

2. Colaboração no desenho de itinerários de viagem, rotas e visitas turísticas

2.1. Colaboração na identificação de recursos culturais, naturais, infra-estrutura básica e infra-estrutura turística.

DESPACHO CONJUNTO

O Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, regula do Regime Jurídico Geral do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). De acordo com o n.º 4 do artigo 9.º desse diploma “Os elementos que integram o Catálogo Nacional das Qualificações são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação, Formação Profissional e Emprego, uma vez ouvido CNEF”.

Por seu lado, o Governo, através do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, regulou “a natureza, a estrutura e os efeitos do Catálogo Nacional das Qualificações Profissionais (CNQP)”. O artigo 4.º desse diploma determina que “o CNQP é composto pelas qualificações profissionais, entenda-se perfis profissionais e programas formativos associados, reconhecíveis no mercado de emprego e identificados no sistema de produção e classificados de acordo com os critérios estabelecidos no presente diploma”.

Acrescenta o n.º 3 do artigo 23.º do referido diploma que “os elementos que integram o CNQP são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação e da Formação Profissional e Emprego, ouvido o Conselho Nacional do Emprego e Formação Profissional (CNEFP), sem prejuízo das competências atribuídas ao Conselho Nacional de Educação ao abrigo do disposto no artigo 84.º das Bases de Sistema Educativo”.

Assim, convindo aprovar a qualificação profissional HRT 005-5 relativa a Criação e Venda de Produtos e Serviços Turísticos, nos termos n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, conjugado com o disposto no artigo 4.º e n.º 3 do artigo 23.º, todos do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, os Ministros da Juventude, Emprego e Desenvolvimento de Recursos Humanos e da Educação e Desporto, determinam o seguinte:

Artigo único

(Aprovação)

É aprovada a qualificação profissional HRT 005_5 relativa a Criação e Venda de Produtos e Serviços Turísticos, anexo ao presente Despacho Conjunto.

Gabinetes das Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos e da Educação e Desporto, na Praia, aos 30 de Abril de 2011. – As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto*

PERFIL PROFISSIONAL

HRT005_5**CRIAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS**

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT005	Denominação	CRIAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Criar e operar viagens combinadas e vender serviços e produtos turísticos, desenvolvendo a gestão económica e administrativa inerente e gerindo o departamento correspondente da agência de viagens, utilizando a língua inglesa, caso seja necessário.		
Unidades de Competência da Qualificação	Denominação		Código
	UC1	Elaborar e operar viagens organizadas e <i>transfers</i>	UC020_4
	UC2	Gerir unidades de informação e distribuição turística	UC021_5
	UC3	Vender serviços turísticos e viagens	UC022_4
	UC4	Desenvolver a gestão económica e administrativa de agências de viagens	UC023_5
UC5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de intermediação turística	UC024_3	

Ambiente Profissional	Âmbito profissional: Desenvolve sua actividade em agências de viagens, operadores turísticos, e outras entidades dedicadas à intermediação turística.
	Sectores produtivos: Esta qualificação situa-se no sector turístico, principalmente nos subsectores da intermediação.
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) 341400 TÉCNICOS DE TURISMO Sugestões Técnicos de agência de viagens Técnicos de promoção e venda de produtos turísticos

UC1	ELABORAR E OPERAR VIAGENS ORGANIZADAS E TRANSFERS
Nível: 4	Código: UC020_4

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Elaborar viagens organizadas, adequadas e competitivas para a sua oferta no mercado, respondendo aos requisitos de uma demanda específica.

CD 1.1. A oferta própria e da concorrência, tanto actual como de épocas anteriores, é analisada no que se refere a:

- Quota de mercado;
- Destinos oferecidos;
- Características dos produtos, serviços e cumprimentos incluídos;
- Prestadores, opções e variáveis disponíveis;
- Retribuições impostas aos intermediários;
- Níveis de vendas e resultados económicos.

CD 1.2. A demanda de serviços e produtos turísticos é analisada, tendo em conta:

- Motivações de viagens;
- Capacidade económica;
- Inquérito de satisfação.

CD 1.3. O itinerário, as características da viagem organizada e os serviços incluídos, são determinados em função da análise do mercado e segmento a que se destina o produto ou das demandas específicas do cliente.

CD 1.4. Os serviços e os prestadores dos mesmos, incluídos numa viagem organizada são determinados, considerando as ofertas das agências de viagens receptoras, brokers aéreos e outros intermediários turísticos.

CD 1.5. As ofertas e cotizações dos serviços são obtidas e seleccionadas considerando as garantias de prestação nos termos previstos e os factores que determinam a melhor relação qualidade/preço e a maior competitividade do produto final, aplicando, se for preciso, técnicas de negociação.

CD 1.6. Os documentos que asseguram a disponibilidade dos serviços são formalizados, reflectindo o compromisso dos prestadores e os termos de contratação e recolhendo, nos casos de intermediação, as condições definidas por esta.

CD 1.7. Os orçamentos da viagem organizada são realizados considerando as previsões de vendas, os custos fixos e variáveis, as retribuições dos retalhistas e a margem de lucro, determinando o preço de custo,

o preço de venda a grosso, os preços de venda ao público, os suplementos, o lucro e outros indicadores económicos.

CD 1.8. A apresentação da oferta da viagem é definida, elaborando o desenho ou transferindo a tarefa aos responsáveis pelo desenho ou à comercialização.

EC2: Gerir as reservas de forma a atingir ou exceder os níveis previstos de vendas.

CD 2.1. Os pedidos de reserva são atendidos para aconselhar sobre os destinos e meios de transporte que melhor respondam às expectativas dos clientes.

CD 2.2. Os pedidos de reserva são processados, garantindo a disponibilidade de espaço e gerindo a confirmação dos serviços pelos prestadores.

CD 2.3. A situação em que o pedido se encontra é comunicada, garantindo que é compreendido e aceite e, nos casos em que não seja possível confirmar ao cliente uma viagem ou qualquer dos seus serviços, as alternativas possíveis são consideradas e comunicadas aos clientes, fornecendo argumentos para alcançar a aceitação.

CD 2.4. As reservas são registadas nos suportes estabelecidos, manuais ou informáticos, controlando o estado das quotas de ocupação, informando os prestadores sobre as vendas efectuadas, assinalando os lugares nos meios de transporte, e levando a cabo o seguimento das solicitações pendentes de confirmação.

CD 2.5. O preço da viagem é notificado ou reconfirmado, informando o montante do sinal e as datas do pagamento da quantidade restante.

CD 2.6. As características e especificidades da viagem são comunicadas ou reiteradas e, caso necessário, o contrato de viagem organizada, é formalizado ou constatada a sua formalização pelo intermediário vendedor.

CD 2.7. Os termos em que as reservas foram confirmadas pelos prestadores, especialmente os que se referem aos tempos limites, pagamentos antecipados e liquidações, são regularmente controlados e as instruções para o seu cumprimento são atempadamente transmitidas.

EC3: Operar viagens organizadas assegurando a prestação dos serviços nas condições estabelecidas, alcançando a satisfação dos clientes.

CD 3.1. Os documentos de suporte dos direitos de percepção dos serviços, tais como passagens, *vouchers* e outros, são emitidos, ou a sua emissão é constatada para os vendedores intermediários, nos termos e prazos estabelecidos.

CD 3.2. A preparação da documentação e dos elementos complementares para serem entregues ou expedidos é realizada com a antecedência necessária ou prevista sobre a data de início da viagem.

CD 3.3. Os documentos de controlo requeridos pelos prestadores de serviços, tais como listas de passageiros e cópias de documentos emitidos, são elaborados, incluindo as observações oportunas relativas a especificidades dos serviços ou requerimentos especiais dos viajantes e são remetidos no tempo e na forma previstos.

CD 3.4. Os imprevistos são calculados e as situações emergentes e insuficiências que ocorrem durante o desenvolvimento da viagem são resolvidas.

CD 3.5. O desenvolvimento da viagem e os serviços incluídos são avaliados e os relatórios previstos ou convenientes são elaborados e remetidos aos departamentos e às pessoas que devem ser informadas.

EC4: Desenvolver e planejar excursões e visitas de carácter regular ou por encomenda, obtendo rendimentos e satisfazendo as expectativas dos clientes.

CD 4.1. Os itinerários das excursões ou visitas são definidos, considerando os recursos turísticos da zona e sua sustentabilidade, os horários adequados ou disponíveis, a infra-estrutura viária, os meios de transporte necessários, a disponibilidade de estabelecimentos de restauração, as condições meteorológicas e outros factores, contando com os conhecimentos e contribuições dos guias de turismo.

CD 4.2. Os serviços incluídos são determinados e requeridos aos prestadores, as tarifas e termos de colaboração, avaliando-os mediante visitas de inspecção e seleccionando os que parecerem mais adequados.

CD 4.3. Os preços de venda são fixados considerando os acordos e contratos formalizados com os prestadores, custos fixos e variáveis, previsões de venda ou número de pessoas para as quais a excursão ou visita é programada, margem de lucro, comissões a vendedores e oferta da concorrência.

CD 4.4. Os mínimos de passageiros por operação são determinados e nos casos de operações regulares as frequências de saídas são definidas considerando a demanda actual e potencial.

CD 4.5. As solicitações de reserva são atendidas, efectuando para o controlo de lugares disponíveis e registo das vendas, informando sobre os aspectos da operação cujo conhecimento seja necessário para os clientes, acompanhantes e prestadores.

CD 4.6. O desenvolvimento da excursão ou visita e os serviços incluídos são avaliados, determinando o grau de adaptação do produto turístico à demanda e propondo alternativas que podem melhorar o itinerário ou visita.

CD 4.7. A informação recolhida é analisada para avaliar as possibilidades de definição de novos itinerários, segundo a oferta e a procura turística, estimando a sua viabilidade comercial e técnica.

EC5: Programar e operar *transfers* individuais ou em grupo cumprindo as especificações dos organizadores da viagem.

CD 5.1. As tarifas dos transportadores cujos serviços são necessários para a realização de *transfers* individuais ou em grupo são requeridas, negociadas e acordadas, e os preços básicos dos serviços de *transfers* mais habituais são determinados para efeitos da sua inclusão nos suportes de oferta.

CD 5.2. As petições de serviços de *transfers* são analisadas com a finalidade de determinar os meios de transporte e assistências requeridos, comprovando que se dispõem de todos os dados necessários para a cotação e programação do serviço.

CD 5.3. As solicitações de *transfers* são confirmadas indicando o preço e outras condições e nos casos em que seja oportuno, solicitando o pagamento antecipado do serviço e fixando o prazo para o realizar.

CD 5.4. Os *transfers* confirmados são registados no suporte previsto para o fazer e os serviços necessários para a sua realização são geridos com os prestadores, obtendo a respectiva confirmação.

CD 5.5. A operação do *transfers* é reconfirmada e controlada assegurando a sua prestação nos termos previstos.

EC6: Participar na melhoria da qualidade de processos e serviços de modo a elevar os padrões estabelecidos e o nível de satisfação do cliente.

CD 6.1. O trabalho é realizado cumprindo ou superando os standards de qualidade, conforme os procedimentos e instruções estabelecidos e atingindo a satisfação das expectativas dos clientes, promotores de viagem e intermediários.

CD 6.2. A informação sobre os destinos, as características dos serviços, os prestadores, assim como sobre as condições potencialmente adversas à qualidade é aplicada na elaboração das viagens organizadas, excursões e transfers.

CD 6.3. A manifestação da satisfação ou insatisfação dos serviços recebidos pelos clientes é requerida, solicitando-lhes informação, remetendo-lhes questionários de satisfação e motivando-os para o seu preenchimento.

CD 6.4. Os relatórios de avaliação dos prestadores de serviços são elaborados segundo o procedimento estabelecido.

CD 6.5. As reclamações são atendidas com amabilidade, eficácia e máxima descrição,

- Seguindo o procedimento estabelecido;
- Cumprindo a legislação de defesa do consumidor;
- Tomando as medidas adequadas para a sua resolução e para a satisfação dos clientes.

CD 6.6. Os produtos são regularmente avaliados, em termos da qualidade dos serviços integrados e do seu sucesso no mercado, para o planeamento futuro e tomada de decisão.

CD 6.7. A comunicação com os clientes e prestadores é fluida, utilizando os meios mais eficazes para alcançar a boa interacção e compreensão na comunicação.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Terminais de sistemas de distribuição global (GDS) e seus respectivos manuais. Computadores com aplicações informáticas de gestão e com conexão à Internet. Impressoras. Aparelhos de fax. Telefones. Formulários e documentos administrativos - próprios e de fornecedores. Documentação informativa. Materiais promocionais e de suporte à documentação emitida. Diversos materiais de escritório. Material audiovisual.

Manuais de arquivo, actualização e gestão da informação. Manuais de procedimento administrativo. Formulários. Manuais de elaboração de documentos tais como *vouchers*, recibos, facturas, notas de crédito e débito, etc. Manuais de procedimentos de controlo de qualidade.

Produtos e resultados:

Formalização e envio de mensagens de pedido de reserva, reconfirmação, alteração ou cancelamento de serviços. Elaboração de informações diversas complementares tais como descrição dos serviços e estabelecimentos, informações sobre os destinos, produtos e serviços, etc. Desenho de viagens e excursões. Arquivo de documentos internos e externos. Informação e assessoria sobre destinos, produtos e serviços turísticos prestados. Vendas de direitos de utilização de serviços turísticos e de viagens efectuadas. Documentos de pagamento ou confirmação de serviços tais como bilhetes de transporte aéreos e marítimos, comprovantes de aluguer de automóveis, *vouchers* de hotel e de operadores turísticos, mensagens de confirmação, etc., emitidos ou enviados.

Informação utilizada ou gerada:

Informação impressa, em suportes magnéticos e em página Web sobre:

- Destinos, produtos e serviços turísticos.
- Tarifas e taxas.
- Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais.
- Regras de fornecedores e prestadores de serviços.
- Regulamento interno da empresa.

Suportes:

- De informação externa: guias, horários, tarifas, catálogos, anuários, manuais operacionais, manuais de vendas, manuais de emissão de documentos, etc.
- De informação interna: instruções, ordens, memorandos, circulares, relatórios, guias, manuais, etc.

Manuais operativos, instruções, ordens, memorandos, circulares, relatórios, guias, etc. Documentos tais como relatórios de venda, documentos de prestadores de serviços.

UC2	GERIR UNIDADES DE INFORMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA
Nível: 5	Código: UC021_5

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Propor objectivos e planos para as Unidades de Informação ou distribuição da oferta turística da sua responsabilidade, que são viáveis e integrados no planeamento global e estratégico da entidade e que respondam às necessidades actuais e emergentes dos viajantes, prestadores de serviços no destino e outros usuários da Unidade.

CD 1.1. Os planos gerais da empresa ou organização e os específicos da uma área de actuação são analisados através de informação directa e expressa com a finalidade de obter dados que permitam propor objectivos viáveis.

CD 1.2. Os objectivos de carácter particular para a Unidade são definidos e propostos aos seus superiores.

CD 1.3. As opções de actuação são identificadas, avaliadas e seleccionadas as mais adequadas aos objectivos definidos, tendo em conta a disponibilidade de recursos, os períodos de época alta dos destinos e as características da empresa ou organização.

CD 1.4. Os planos e acções para atingir os objectivos definidos dentro da sua área de responsabilidade são formulados e quantificados, revendo-se o seu grau de cumprimento.

EC2: Fazer os orçamentos do departamento ou área da sua responsabilidade, monitorizando o controlo económico e orçamental.

CD 2.1. Os dados históricos da Unidade da sua responsabilidade são revistos e as previsões económicas são estabelecidas, de acordo com a planificação geral da empresa ou entidade, com o número e variedade de serviços programados e com os objectivos quantitativos e qualitativos determinados.

CD 2.2. Os orçamentos económicos e de tesouraria são elaborados aplicando técnicas de previsão e estabelecendo a sua quantificação e periodicidade em função da sazonalidade própria da actividade turística.

CD 2.3. Os orçamentos são apresentados aos superiores hierárquicos, considerando as correcções que estes formulam e procedendo às modificações necessárias.

CD 2.4. O procedimento para o seguimento do orçamento da sua Unidade é definido e aprovado para a sua execução.

CD 2.5. O controlo orçamental é efectuado nos prazos e termos estabelecidos, comprovando o cumprimento dos objectivos económicos.

CD 2.6. Os cálculos necessários para detectar possíveis desvios respeitantes aos objectivos económicos são realizados de forma precisa, propondo medidas correctivas adaptadas a cada caso, permitindo manter os serviços mais competitivos ou com maior impacto estratégico nos períodos de época alta.

CD 2.7. Os resultados do controlo orçamental são transmitidos, mediante os relatórios adequados, às pessoas e departamentos correspondentes, no tempo e forma estabelecidos.

EC3: Estabelecer a estrutura organizacional da Unidade de informação e distribuição turística, identificando e organizando os recursos para atingir os objectivos.

CD 3.1. O tipo de estrutura organizativa que resulta mais adequado para atingir os objectivos e planificação estabelecidos é determinado, adaptando-a à sazonalidade própria da actividade e em função das disponibilidades de financiamento.

- CD 3.2. A incorporação às redes de intercâmbio de informação e cooperação mais adequadas é proposta, para rentabilizar sinergias, garantir a imprescindível actualização permanente da informação e oferta turística e agilizar a sua distribuição.
- CD 3.3. As funções e tarefas a realizar, as relações internas da Unidade e as relações com outros agentes turísticos e sociais da área territorial são estabelecidas com a finalidade de atingir os objectivos.
- CD 3.4. Os recursos humanos necessários são determinados, considerando as variáveis sazonais ou periódicas derivadas dos hábitos dos viajantes.
- CD 3.5. Os postos de trabalho e o seu perfil profissional são definidos para a selecção profissional e para criar a estrutura organizacional.
- CD 3.6. A colaboração no processo de selecção do pessoal é prestada avaliando as competências técnicas do candidato.
- CD 3.7. O trabalho é organizado e distribuído entre a equipa sob a sua dependência com critérios de equidade e competência dos colaboradores.

EC4: Integrar e orientar o funcionário, envolvendo-o nos objectivos e motivando-o a responder às necessidades dos clientes com profissionalismo.

- CD 4.1. O pessoal dependente é integrado, formado e avaliado de modo participativo, para que realize as tarefas distribuídas com eficácia e eficiência.
- CD 4.2. As motivações do pessoal dependente no seu âmbito de responsabilidade são identificadas com a finalidade de estabelecer um sistema de reconhecimento personalizado.
- CD 4.3. As metas e objectivos da organização ou empresa turística são explicados para a sua compreensão e adopção por cada membro da equipa dependente, de modo a incutir nos mesmos o espírito de trabalho em equipa.
- CD 4.4. A motivação do pessoal da Unidade da sua responsabilidade é atingida promovendo e valorizando a iniciativa, o esforço, a criatividade e o seu papel na transmissão da imagem de marca do distribuidor turístico, destino ou âmbito territorial e no trabalho em equipa.
- CD 4.5. As responsabilidades e funções do pessoal são determinadas e a autoridade necessária para o seu cumprimento é delegada para desenvolver o espírito de responsabilidade dos seus colaboradores.
- CD 4.6. As instruções e indicações ao pessoal são transmitidas de forma clara, assegurando-se da sua perfeita compreensão.

EC5: Implementar e gerir, dentro da sua área de responsabilidade, a cultura da qualidade e o sistema de qualidade adoptado, de forma a atingir os objectivos da empresa ou organização.

- CD 5.1. Os serviços no âmbito da sua responsabilidade são definidos com a sua contribuição tendo em conta as expectativas dos diferentes tipos de clientes, tais como usuários finais, agentes turísticos do destino e outros.
- CD 5.2. Os standards de qualidade são determinados ou colocados na determinação e formulação de procedimentos e instruções de trabalho de acordo com o sistema de qualidade estabelecido.
- CD 5.3. A cultura de qualidade é difundida entre o pessoal a seu cargo, instruindo-o sobre o sistema e ferramentas de qualidade e fomentando a sua participação na melhoria contínua.
- CD 5.4. O sistema de qualidade é implementado, identificando as condições adversas à qualidade, tanto actuais como potenciais, definindo e executando planos de melhoria.

CD 5.5. O sistema de indicadores e de controlo de qualidade interna é definido, analisando os dados disponíveis, informando os seus superiores e os outros departamentos implicados, definindo e aplicando acções preventivas e correctivas.

CD 5.6. Os procedimentos para a recolha e análise de informação sobre a qualidade externa e os inquéritos de satisfação, ou métodos equivalentes, são definidos com a sua colaboração, facilitando e fomentando a participação dos clientes.

CD 5.7. A aplicação dos procedimentos, instruções e o cumprimento dos standards e normas são comprovados, efectuando a avaliação periódica e sistemática da qualidade no âmbito da sua responsabilidade.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Computadores com aplicações informáticas de gestão e com conexão à Internet. Impressoras. Aparelhos de Fax. Telefones. Formulários e documentos administrativos próprios e de fornecedores. Documentação informativa. Materiais promocionais e de suporte à documentação emitida. Diversos materiais de escritório. Material audiovisual.

Produtos e resultados:

Planeamento e organização eficiente da Unidade de sua responsabilidade. Integração, direcção e coordenação do pessoal dependente. Realização dos objectivos: prestação rentável de serviços, desenvolvimento estratégico de novos serviços, contribuição para a criação e distribuição de serviços e produtos turísticos e para o desenvolvimento regional, entre outros. Pessoal motivado e envolvido nos objectivos da empresa ou organização e consciência do seu papel na transmissão da imagem de toda a cadeia turística do seu ambiente territorial. Optimização de custos. Fidelização dos clientes.

Informação utilizada ou gerada:

Plano estratégico da agência de viagens e turismo e se for o caso, de seu âmbito territorial de actuação. Preços e tarifas; Orçamentos. Informação impressa, em suportes magnéticos e em páginas Web sobre seu âmbito territorial de actuação, produtos e serviços turísticos; requisitos exigíveis, normativas, direitos e vias de reclamação aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais; regulamento dos prestadores de serviços. Disposições legais e convénios colectivos. Bases de dados e inventários turísticos. Informação económica e administrativa da empresa ou entidade. Relatórios de gestão. Plano de qualidade da empresa ou entidade. Inventários de material e equipamento. Ficheiro de clientes, visitantes e emprestadores. Registo de pessoal. Manual e regulamento interno da empresa. Registos de qualidade.

UC3	VENDER SERVIÇOS TURÍSTICOS E VIAGENS
Nível: 4	Código: UC022_4

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Informar e aconselhar os clientes sobre os destinos, serviços, produtos e tarifas de modo a satisfazer as suas necessidades e expectativas e despertar o interesse de compra.

CD 1.1. Os pedidos de informação do cliente são atendidos, identificando as suas motivações e interpretando as suas expectativas.

CD 1.2. Instruir os clientes sobre os produtos, serviços existentes e dos benefícios que resultarão da sua utilização, de modo a superar as expectativas dos mesmos e despertando o interesse de compra.

CD 1.3. Fornecer aos clientes informações suficientes e relevantes para os induzir a tomar uma decisão positiva, fazendo encomendas e compras.

CD 1.4. A assessoria é prestada ao cliente informando-o sobre as opções disponíveis e aconselhando-o, em função das suas preferências e possibilidades, sobre as que melhor se adaptam às suas necessidades e são facilitadas por fornecedores preferentes.

CD 1.5. Os suportes informativos e os meios de acesso à informação são utilizados de forma eficiente a fim de determinar as opções disponíveis.

CD 1.6. Os preços ou tarifas, bem como as taxas adicionais aplicáveis, são definidas de forma precisa e completa.

CD 1.7. Os dados do cliente e da informação fornecida são registados no suporte previsto nos casos em que for conveniente, efectuando um seguimento com o objectivo de conseguir a venda.

CD 1.8. Os meios mais eficazes para a comunicação com os clientes são empregados para alcançar uma boa interacção e compreensão na comunicação.

EC2: Vender serviços e produtos turísticos satisfazendo as necessidades do cliente e obtendo receitas óptimas para a empresa.

CD 2.1. No processo de venda, as motivações do cliente são identificadas, mediante os procedimentos estabelecidos, mantendo equilibradas as suas expectativas em relação às realidades que encontrarão no destino ou serviço turístico.

CD 2.2. Os dados do cliente e dos serviços ou produtos por ele requeridos são registados no suporte previsto para o efeito.

CD 2.3. Os suportes informativos e os meios de acesso à informação são utilizados de forma eficiente a fim de determinar as opções disponíveis.

CD 2.4. As previsões necessárias da procura são realizadas e os preços ou tarifas, bem como as taxas adicionais aplicáveis, são devidamente definidas.

CD 2.5. A reserva dos serviços ou produtos é gerida de forma eficaz informando o cliente do resultado e, nos casos de não confirmação, reiniciando a interacção com o cliente para lhe oferecer opções alternativas adequadas.

CD 2.6. As situações que puderem ocorrer, nos casos em que se deve esperar pela resposta à solicitação de reserva, são notificadas ao cliente, efectuando o correspondente seguimento e informando-o nos prazos acordados.

CD 2.7. Todos os dados das reservas solicitadas ou confirmadas são registados no suporte previsto para o efeito, determinando e notificando o cliente as datas limite para a emissão dos documentos de confirmação ou pagamento dos serviços.

CD 2.8. A comunicação com os clientes é fluida no momento da venda, utilizando o meio mais eficaz para se alcançar uma boa interacção e compreensão na comunicação.

CD 2.9. Os clientes perdidos que possam ter escolhido outros fornecedores são contactados para procurar sua recuperação.

EC3: Realizar a emissão dos documentos que comprovem a confirmação, o pagamento e o direito do cliente em receber os serviços reservados a seu favor.

CD 3.1. As importâncias que o cliente deve pagar em conceito de depósito ou sinal são-lhe notificados, confirmando a modalidade de pagamento que vai utilizar.

CD 3.2. Os documentos que deve apresentar para cada serviço ou produto vendido, tais como *vouchers* e recibos, são convenientemente seleccionados, determinando os dados que deve incluir em cada documento.

CD 3.3. Os *vouchers*, recibos, bilhetes de passagem e documentação complementares são emitidos e entregues, caso necessário, ao cliente.

CD 3.4. As cópias dos documentos formalizados ou emitidos e as listas de passageiros são distribuídas ao pessoal ou entidades determinados, estabelecendo

referências com os suportes da venda e com outros documentos previstos nos correspondentes procedimentos.

CD 3.5. A documentação complementar que deve ser anexa aos documentos emitidos é escolhida, seleccionando o material previsto pelos fornecedores.

CD 3.6. A documentação e o material adicional são entregues ou enviados ao cliente nos prazos e termos fixados ou acordados com o mesmo.

CD 3.7. O registo da venda e de outra documentação administrativa prevista no respectivo procedimento é devidamente preenchido, procedendo à conclusão do mesmo e à distribuição das cópias de acordo com o estabelecido.

EC4: Promover a oferta de serviços turísticos da organização entre os seus clientes e os potenciais, atraindo o interesse de comprar e procurando a fidelização dos clientes.

CD 4.1. O estudo de mercado dispendioso para estabelecer os perfis dos consumidores que irão ser influenciados pelas combinações promocionais, é elaborado garantindo que a cobertura do mercado seja correcta e os mercados seleccionados estejam a ser contactados de maneira eficaz.

CD 4.2. A informação sobre os clientes actuais é recolhida, criando bases de dados dos mesmos e incorporando informação sobre as suas preferências, pedidos, poder de compra e outra de interesse comercial.

CD 4.3. A oferta de serviços e a política e directrizes comerciais da entidade, em relação à concorrência, é suficientemente conhecida, determinando as suas diferenças positivas e competitividade para garantir o sucesso de vendas.

CD 4.4. Os mercados e os tipos dos consumidores aos quais devem ser aplicados as estratégias de promoção são seleccionados, de modo a obter um lucro óptimo, e o potencial total de vendas para os produtos postos a venda.

CD 4.5. Os planos de promoção consistentes, tendo em conta os objectivos de marketing e da empresa, são criados elaborando orçamentos das despesas promocionais e as tarefas a executar.

CD 4.6. As brochuras são produzidas com variações suficientes para as distinguir de todas as outras e folhetos especiais para diferentes tipos de clientes, contribuindo assim para vendas mais eficazes.

CD 4.7. As acções promocionais, tais como prémios, encaminhadas para fidelizar os clientes actuais e para captar novos clientes são concebidas e programadas, desenvolvendo os elementos de suporte para as mesmas.

CD 4.8. As acções promocionais apresentam mensagens verdadeiras e honestas, tornando o produto, a empresa e a sua reputação o mais conhecido possível e são executadas, efectuando um seguimento das mesmas, avaliando o seu resultado e confeccionando os relatórios correspondentes.

CD 4.9. Os acordos de prestação de serviços são propostos e negociados com clientes actuais ou potenciais, dentro do quadro da política e directrizes comerciais da entidade e do seu âmbito de responsabilidade.

CD 4.10. Os elementos de promoção são convenientemente dispostos, organizando as zonas de exposição com critérios de dinamismo e de atracção para os viajantes e visitantes.

EC5: Participar nos processos de melhoria da qualidade e dos serviços da entidade para a qual trabalha, com a finalidade de elevar o padrão e o nível de satisfação do cliente.

CD 5.1. O trabalho é realizado cumprindo ou superando os standards de qualidade, de acordo com os procedimentos e instruções estabelecidos e alcançando a satisfação das expectativas dos clientes.

- CD 5.2. O esforço da empresa para controlar e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos é informado aos clientes.
- CD 5.3. O seu conhecimento directo sobre os clientes e sobre as expectativas do mesmo, bem como sobre as condições potencialmente adversas à qualidade, é comunicado ao supervisor ou à direcção da entidade, efectuando sugestões de melhoria.
- CD 5.4. As manifestações relativamente à satisfação ou insatisfação dos clientes, são recolhidas entregando-lhes questionários de satisfação e motivando-os para que os preencham.
- CD 5.5. As queixas ou reclamações dos clientes são atendidas com amabilidade, eficácia e máxima discrição, seguindo o procedimento estabelecido, cumprindo a normativa vigente e tomando as medidas oportunas para a sua resolução e satisfação dos mesmos.

- CD 1.5. As participações de vendas são confeccionadas e remetidas, de acordo com os procedimentos estabelecidos pelos fornecedores, anexando aos mesmos cópias ou cupões contabilísticos dos documentos emitidos.
- CD 1.6. As medidas necessárias para evitar perdas, roubos e fraudes são adoptadas, aplicando os procedimentos de segurança estabelecidos e notificando as incidências detectadas aos superiores.

EC2: Facturar e liquidar dívidas ou créditos de clientes de forma precisa.

- CD 2.1. Os alvarás e facturas com débito a clientes são produzidos como consequência das vendas efectuadas.
- CD 2.2. Os adiantamentos ou saldos em dívida são cobrados aos clientes, formalizando os documentos contabilísticos previstos nos procedimentos.
- CD 2.3. As solicitações de devolução por serviços não auferidos e já debitados ou cobrados são atendidas, gerindo o seu reembolso por parte dos fornecedores, e originando as notificações de crédito ou efectuando a devolução em numerário.
- CD 2.4. As cópias dos documentos originados são distribuídas e arquivadas ou remetidas, na forma estabelecida nos correspondentes procedimentos.

EC3: Controlar as contas de clientes com crédito e gerir a cobrança das contas vencidas para evitar desajustes económicos.

- CD 3.1. As relações periódicas de facturas e créditos são elaboradas e remetidas aos clientes.
- CD 3.2. A evolução das contas dos clientes é devidamente controlada, comprovando que o saldo se encontra sempre dentro dos limites autorizados.
- CD 3.3. As contas de crédito de clientes são analisadas para determinar o volume, a composição e a evolução das compras que realiza, emitindo os relatórios pertinentes.
- CD 3.4. A cobrança dos saldos vencidos das contas de crédito de clientes é gerida, resolvendo discrepâncias, cobrando as importâncias devidas, ampliando os documentos comprovativos dos pagamentos e efectuando os correspondentes apontamentos.
- CD 3.5. As incidências ocorridas, especialmente as que se referem à falta de cumprimento de pagamento por parte de clientes é informada aos departamentos correspondentes.

EC4: Controlar as liquidações e facturas dos prestadores, resolvendo as discrepâncias e incidências contabilísticas e administrativas.

- CD 4.1. O arquivo de documentos emitidos e de registo de operações mantém-se devidamente ordenado, actualizado e referenciado.
- CD 4.2. As liquidações de vendas e facturas de fornecedores são controladas, informando da conformidade para o respectivo pagamento ou emitindo o oportuno relatório de incidências.
- CD 4.3. As solicitações de regularização de débitos incorrectos são efectuadas, remetendo-as aos fornecedores.
- CD 4.4. As participações de incidências e reclamações contabilísticas e administrativas, tanto internas como externas, são investigadas, resolvidas e, se necessário, respondidas.

EC5: Efectuar operações de tesouraria e controlar as contas de caixa e banco de forma precisa.

- CD 5.1. As operações de compra de moeda estrangeira e cheques de viagem são efectuadas, determinando o contravalor que se deve pagar, aplicando a normativa vigente e formalizando os documentos e registos prescritos.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Terminais de sistemas de distribuição global (GDS) e seus respectivos manuais. Computadores com aplicações informáticas de gestão e com conexão à Internet. Impressoras. Aparelhos de fax. Telefones. Formulários e documentos administrativos próprios e de fornecedores. Documentação informativa. Materiais promocionais e de suporte à documentação emitida. Diversos materiais de escritório. Material audiovisual.

Produtos e resultados:

Mensagens de pedido de reserva, reconfirmação, alteração ou cancelamento, de serviços formalizados e enviados. Informações diversas complementares tais como descrição dos serviços e estabelecimentos, informações sobre os destinos feitos produtos e serviços, etc. Notas de débito e de crédito feitas. Documentos internos e externos registados, controlados e arquivados. Informação e assessoria sobre destinos, produtos e serviços turísticos prestados. Vendas de direitos de utilização de serviços turísticos e de viagens efectuadas. Documentos de pagamento ou confirmação de serviços emitidos ou enviados tais como bilhetes de transporte aéreos e marítimos, comprovantes de aluguer de automóveis, *vouchers* de hotel e de operadores turísticos, mensagens de confirmação, etc.

Informação utilizada ou gerada:

Informação impressa, em suportes magnéticos e em página Web sobre: destinos, produtos e serviços turísticos. Tarifas e taxas. Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais. Regras de fornecedores e prestadores de serviços. Regulamento interno da empresa. Guias, horários, tarifas, catálogos, anuários, manuais operacionais, manuais de vendas, manuais de emissão de documentos. Manuais operativos, instruções, ordens, memorandos e relatórios.

UC4	DESENVOLVER GESTÃO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA DE AGÊNCIAS DE VIAGENS
Nível: 5	Código: UC023_5

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Controlar os documentos e materiais e fazer memorandos e relatórios de venda para evitar custos desnecessários.

- CD 1.1. As necessidades relativas a documentos e material são determinadas e os pedidos correspondentes são efectuados.
- CD 1.2. Os documentos e materiais recebidos são controlados, registados, classificados e armazenados, seguindo as instruções e normas dos fornecedores e da entidade.
- CD 1.3. Os documentos e materiais necessários são entregues às pessoas que os utilizarão, sendo os excedentes retirados, no fim da jornada.
- CD 1.4. Os documentos emitidos são controlados, comprovando a entrada dos mesmos nos suportes de vendas e nos registos de inventário.

- CD 5.2. Os documentos de pagamento, dinheiro em numeração, moeda estrangeira e cheques de viagem são depositados, passando recibos a favor de clientes.
- CD 5.3. Os pagamentos em numerário, ou através de conta corrente bancária, são efectuados obtendo previamente a autorização pertinente e dentro dos limites estabelecidos.
- CD 5.4. Os impressos previstos para o registo das operações de tesouraria são completos, realizando os apontamentos necessários em livros e registos de caixa e bancos, e arquivando os documentos e comprovativos.
- CD 5.5. Os resumos de caixa são confeccionados e as contas de caixa e bancos são controlados, efectuando balanços e tabelas, resolvendo e informando as diferenças encontradas, de acordo com as instruções emitidas sobre o tema.
- CD 5.6. As medidas de segurança necessárias são adoptadas para evitar roubos e perdas.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Computadores com aplicações informáticas de gestão e com conexão à Internet. Impressoras. Aparelhos de fax. Telefones. Formulários e documentos administrativos próprios e de fornecedores. Documentação informativa. Diversos materiais de escritório.

Produtos e resultados:

Relação do extracto de contas de clientes. Diversos documentos administrativos gerados pelo processo de vendas, reembolsos e outros que não envolvam a finalização de tais processos, por exemplo, recibos de depósito e de documentos para serem reembolsados, etc., formalizados e colocados numa lista. Inventários e arquivos efectuados e controlados. Facturas e notas de crédito a clientes efectuados. Cobranças efectuadas e as respectivas comprovativas de pagamento. Pagamentos efectuados e respectivos comprovativos de pagamento. Suportes dos registos contabilísticos realizados. Controlo de caixa e banco e os respectivos relatórios. Reposição e controlo de stock de materiais e documentos efectuados, e respectivos registos.

Informação utilizada ou gerada:

Documentos tais como relatórios de venda, documentos de prestadores de serviços, guias de remessa, facturas, recibos, documentos de contabilidade tais como notas de crédito, documentos e registos de transacções com moeda estrangeira e cheques de viagem, formulários para o registo de operações de tesouraria, fecho de caixa.

UC5	COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NOS SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO TURÍSTICA
Nível: 3	Código: UC024_3

Elementos de competência e critérios de desempenho:

EC1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressados pelos clientes e fornecedores, numa velocidade normal no âmbito da intermediação turística, com o objectivo de prestar um serviço adequado e satisfazer os requerimentos dos clientes e fornecedores.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou do profissional em inglês, empregando uma linguagem standard é interpretada com precisão em situações previsíveis, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de agências de viagens, e outras entidades de intermediação turística.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço turístico.

- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e assessoria sobre destinos, serviços, produtos, viagens combinadas, trajectos, paragens e escalas.
- Demanda de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagens e turismo, e profissionais.
- Gestão de reservas e outros serviços de agências de viagens e turismo.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
- Venda ou oferecimento de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CD 1.2. A compreensão oral em inglês ocorre e é interpretada no essencial adequando-a aos diferentes condicionamentos que podem afectá-la.

EC2: Interpretar, sem precisar de um dicionário, documentos de complexidade média escritos em inglês, no âmbito da intermediação turística, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.

CD 2.1. A documentação escrita em inglês relativa a instruções, cartas, faxes, correios electrónicos e notas é interpretada com atenção e agilidade em situações previsíveis, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de intermediação turística.
- Consulta de manuais de aplicação informática.
- Consulta de regulamento.
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos.
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CD 2.2. A compreensão escrita em inglês ocorre adequando a interpretação aos condicionantes que a podem afectar.

EC3: Expressar a clientes e fornecedores em inglês, mensagens orais fluentes, de complexidade média, no âmbito da intermediação turística, em situações de comunicação presencial ou à distância, com o objectivo de prestar um serviço adequado, conseguir a satisfação do cliente e trocar informação com outros profissionais.

CD 3.1. A expressão oral em inglês realiza-se produzindo mensagens coerentes que utilizem um vocabulário amplo relacionado com a actividade e são emitidos com fluidez e espontaneidade em encontros e conversas relativas a situações próprias da intermediação turística, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de agências de viagens e turismo, e outras entidades de intermediação turística.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço turístico.
- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e assessoria sobre destinos, serviços, produtos, viagens combinadas, trajectos, paragens e escalas.

- Demanda de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e turismo, e profissionais.
- Gestão de reservas e outros serviços de agências de viagens.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
- Venda ou oferecimento de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CD 3.2.A expressão oral em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC4: Produzir em inglês, documentos escritos de complexidade média, gramaticalmente e ortograficamente correctos, necessários para o cumprimento eficaz da sua responsabilidade e para garantir os procedimentos da intermediação turística, utilizando um vocabulário amplo próprio da sua área profissional.

CD 4.1.A expressão escrita em inglês processa-se preenchendo ou produzindo instruções, cartas, faxes, correios electrónicos e notas coerentes, inteligíveis e correctos na gramática e na ortografia, referidos a situações próprias da intermediação turística, tais como:

- Redacção de informação de interesse geral para o cliente, tais como horários, datas e preços.
- Notificação de avisos para clientes de um evento ou viagem.
- Redacção e complementação de documentos relacionados com a gestão e comercialização de uma agência de viagens.
- Realização de reservas e venda de serviços e produtos turísticos.
- Atendimento por escrito de demandas informativas de clientes ou profissionais do sector.
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito.
- Resolução de queixas e reclamações por escrito.
- Formalização de documentos de controlo, contratos e *vouchers*.
- Elaboração de relatórios.
- Solicitações por escrito de informação a clientes e profissionais do sector.

CD 4.2.A expressão escrita em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar.

EC5: Comunicar-se oralmente com espontaneidade, com um ou vários clientes ou fornecedores em inglês, na prestação do serviço da intermediação turística.

CD 5.1.A interacção em inglês é realizada produzindo e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas com fluidez em situações próprias da actividade de intermediação turística, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de agências de viagens e turismo, e outras entidades de intermediação turística.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço turístico.

- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e assessoria sobre destinos, serviços, produtos, viagens combinadas, trajectos, paragens e escalas.
- Demanda de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e turismo, e profissionais.
- Gestão de reservas e outros serviços de agências de viagens.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
- Venda ou oferecimento de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CD 5.2.A interacção em inglês ocorre, quando se utiliza uma linguagem *standard*, tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax. Aplicações informáticas. Dicionário.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva independente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação do serviço de intermediação turística.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês especializadas do sector da intermediação turística.

PROGRAMA FORMATIVO

ASSOCIADO AO PERFIL

HRT005_5

CRIAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS

Programa Formativo associado ao Perfil profissional CRIAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS			
Código	HRT005	Denominação	CRIAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração Indicativa	1.350 Horas		

	Denominação		Código
Unidades de Competência	UC1	Elaborar e operar viagens organizadas, excursões e <i>transfers</i>	UC020_4
	UC2	Gerir unidades de informação e distribuição turística	UC021_5
	UC3	Vender serviços turísticos e viagens	UC022_4
	UC4	Desenvolver a gestão económica - administrativa de agências de viagens	UC023_5
	UC5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de intermediação turística	UC024_3

	Denominação			Código	
	Módulos Formativos	MF1	Viagens organizadas e transfers (210 Horas)	UF0001	Mercado e distribuição turística
UF0002				Viagens organizadas	
UF0003				Sistemas globais de distribuição (GDS)	
UF0004				A qualidade na distribuição turística	
MF2		Gestão de unidades de informação e distribuição turística (150 Horas)	UF0001	Mercado e distribuição turística	MF021_5
			UF0002	Processos de gestão de Unidades de informação e distribuição turística	
			UF0003	A qualidade na distribuição turística	
MF3		Venda de serviços turísticos e viagens (300 Horas)	UF0001	Mercado e distribuição turística	MF022_4
			UF0002	Comercialização e atendimento ao cliente em agências de viagens	
			UF0003	Sistemas globais de distribuição (GDS)	
			UF0004	A qualidade na distribuição turística	
MF4		Gestão económica e administrativa nas agências de viagens (180 Horas)			MF023_5
MF5	Inglês profissional para serviços de intermediação turística (150 Horas)			MF024_3	
MFCRT	Formação em contexto real de trabalho (360 Horas)			HRT005_M MT_5	

MÓDULO FORMATIVO 1	VIAGENS ORGANIZADAS E TRANSFERS		MF020_4
Nível	5	Duração indicativa	210 Horas
Associado à UC	Elaborar e operar viagens organizadas, excursões e transfers		UC020_4

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: MERCADO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA
- UNIDADE FORMATIVA 2: VIAGENS ORGANIZADAS
- UNIDADE FORMATIVA 3: SISTEMAS GLOBAIS DE DISTRIBUIÇÃO (GDS)
- UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

UNIDADE FORMATIVA 1: MERCADO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar a evolução do conceito de turismo, identificando os elementos que compõem o sistema turístico.

- CA 1.1. Explicar a evolução do conceito de turismo ao longo dos tempos.
- CA 1.2. Descrever o sistema turístico e identificar os elementos que o compõem.
- CA 1.3. Identificar e explicar os factores que influenciam a procura turística individual no contexto da procura turística agregada de um destino turístico.
- CA 1.4. Reconhecer e classificar as componentes da oferta turística e explicar as características dos diferentes serviços e produtos turísticos.
- CA 1.5. Descrever as variáveis que determinam a evolução e tendências da procura e da oferta turística.

CA 1.6. Reconhecer os segmentos da procura do mercado turístico actual e descrever as suas características.

CA 1.7. Identificar e classificar os meios de transporte, comparando e avaliando suas características de acordo com a procura.

C2: Analisar o mercado turístico identificando os destinos turísticos nacionais e internacionais mais relevantes.

CA 2.1. Estimar a situação do mercado turístico nacional e internacional.

CA 2.2. Identificar e descrever os principais destinos turísticos nacionais tendo em conta:

- Tipologia de produto.
- Potencial da procura.

CA 2.3. Reconhecer e descrever os principais destinos turísticos internacionais tendo em conta:

- Tipologia de produto.
- Potencial da procura.

CA 2.4. Descrever os fluxos turísticos actuais e justificar a situação no mercado dos diferentes destinos turísticos relativamente a segmentos da procura turística.

CA 2.5. Identificar os fornecedores mais significativos do mercado turístico nacional e internacional e descrever as características das suas respectivas ofertas.

CA 2.6. Explicar as características do turismo sustentável e descrever seus factores determinantes.

C3: Analisar a distribuição turística, as entidades e meios que a configuram, estimando sua evolução e a incidência das novas tecnologias.

CA 3.1. Explicar as particularidades da distribuição turística e relacionar os diferentes suportes e operadores que facilitam tal distribuição, explicando suas características.

CA 3.2. Explicar a importância das novas tecnologias na distribuição turística e descrever a situação actual e as suas tendências.

CA 3.3. Descrever as funções e as características das agências de viagens, em geral, classificar e caracterizar os diferentes tipos de agências de viagens.

CA 3.4. Identificar os serviços e produtos turísticos distribuídos pelas agências de viagens, descrever as suas características de venda e as relações que se produzem com os seus fornecedores.

CA 3.5. Identificar as outras entidades de distribuição turística, tais como centrais de reservas ou sistemas globais de distribuição e descrever suas características organizativas e funcionais.

CA 3.6. Explicar a distribuição turística pela Internet, reconhecendo as suas características e aplicações, identificar e interpretar a oferta em páginas web de prestadores e intermediários turísticos.

Conteúdos

1. O Turismo e a estrutura do mercado turístico

- 1.1. O turismo:
- 1.1.1. Evolução histórica do turismo.
- 1.1.2. Conceito de Turismo.
- 1.1.3. Situação actual do turismo e tendências.
- 1.2. O mercado turístico:
- 1.2.1. A procura turística.
- Tipos de procura turística.
 - Factores que determinam a procura turística individual e agregada.

1.2.2. A oferta turística.

- Componentes da oferta turística.
- Análise da oferta e comportamento da procura internacional: destinos relevantes e produtos associados.
- Análise da oferta e comportamento da procura turística cabo-verdiana: destinos e produtos associados.

2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais

2.1. Análise da composição do produto turístico:

2.1.1. Recursos de atracção.

2.1.2. Infra-estruturas e estruturas.

2.1.3. Serviços.

2.1.4. Actividades complementares.

2.2. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos de Cabo Verde.

2.3. Principais destinos turísticos internacionais

3. A distribuição turística

3.1. Conceito de distribuição de serviços.

3.1.1. Características diferenciais da distribuição turística;

3.1.2. Intermediários turísticos;

3.1.3. Processos de distribuição dos diferentes serviços e produtos turísticos.

3.2. As agências de viagens.

3.2.1. Funções.

3.2.2. Tipos de agências de viagens.

3.2.3. Estruturas organizativas das distintas agências de viagens.

3.2.4. Normativas e regulamentos da actividade das agências de viagens.

3.2.5. As viagens organizadas.

3.3. As centrais de reservas. Tipos e características.

3.4. Análise da distribuição turística no mercado nacional e internacional.

3.5. Análise das motivações turísticas e dos produtos turísticos derivados.

para diferentes tipos de serviços, incluindo contratos de aluguer de meios de transporte, contratos de alojamento e outros.

CA 1.4. Descrever as relações e situações produzidas nas interacções entre as agências de viagens e os fornecedores e prestadores de serviços, classificando os tipos de comportamento originados em cenários de negociação, contratação, operações e conflitos, identificando as técnicas de comunicação e negociação adequadas a cada caso e circunstância.

CA 1.5. Numa prática simulada de relações com fornecedores em circunstâncias e cenários diversos:

- Aplicar as técnicas de comunicação e negociação adequadas.
- Facilitar a resolução de conflitos entre as partes mediante técnicas adequadas.

C2: Desenvolver os processos de elaboração, programação, operação de viagens organizadas e produtos similares, identificando e aplicando procedimentos, técnicas e recursos tecnológicos.

CA 2.1. Descrever os diferentes tipos de viagens organizadas e outros produtos turísticos que implicam a integração de serviços, como excursões e *transfers*, identificando suas componentes e estabelecendo suas especificidades económicas, operativas e de comercialização.

CA 2.2. Analisar as viagens incluídas nas ofertas de diversos operadores turísticos, estabelecendo suas diferenças, comparando-os e determinando suas vantagens competitivas em função dos segmentos do mercado a que se dirige a oferta.

CA 2.3. Explicar os processos de elaboração, programação e operação de viagens organizadas, caracterizando suas fases e descrevendo objectivos e resultados: definição do produto; selecção de fontes de informação; desenho do itinerário; selecção de serviços e outras componentes do produto, selecção de fornecedores; negociação e contratação; orçamentação; elaboração de suportes de informação do produto; comercialização e venda; operação.

CA 2.4. Explicar os processos de elaboração, programação e operação de excursões, caracterizando suas fases e descrevendo seus objectivos e resultados: definição do produto; desenho do itinerário; selecção de serviços e de fornecedores; orçamentação, comercialização e venda; operação.

CA 2.5. Explicar o processo de programação e operação de *transfers*, caracterizando suas fases e descrevendo objectivos e resultados: definição do produto; selecção de serviços e de fornecedores; orçamentação e operação.

CA 2.6. Utilizar programas informáticos tais como folha de cálculo para a elaboração de orçamentos de viagens organizadas, excursões e *transfers*.

CA 2.7. Numa prática simulada, de elaboração de viagens organizadas, excursões ou *transfers*, identificar e preencher os documentos apropriados para assegurar as prestações dos serviços incluídos e determinar os controlos necessários para assegurar a operação e o cumprimento das acções programadas, indicando as medidas correctivas adequadas perante determinados desvios.

CA 2.8. Identificar e preencher documentos administrativos e contabilísticos próprios das operações de viagens organizadas, excursões e *transfers* e redigir relatórios de avaliação.

CA 2.9. Numa prática simulada, de elaboração de viagens organizadas, excursões ou *transfers*, definida a procura e outros dados caracterizadores, e utilizando os suportes informativos, recursos tecnológicos, como

UNIDADE FORMATIVA 2: VIAGENS ORGANIZADAS**Capacidades e critérios de avaliação****C1: Analisar as relações comerciais, operativas e contratuais das agências de viagens e operadores turísticos com os diferentes fornecedores de serviços turísticos.**

CA 1.1. Descrever e explicar as relações que os fornecedores de serviços turísticos mantêm com as agências de viagens e operadores turísticos, analisando os diferentes processos que tais relações produzem, e identificando e aplicando, as normas e os convénios que as regulam.

CA 1.2. Identificar os fornecedores de serviços e aceder a suas ofertas obtendo a informação necessária sobre as características dos serviços e seus preços ou tarifas, utilizando suportes e meios de acesso a informação, entre outros disponíveis para aplicar critérios de selecção devidamente fundamentados.

CA 1.3. Redigir documentos ou mensagens de pedido de preços ou reservas de serviços, elaborar e preencher contratos

Internet, programas informáticos de folha de cálculo e programas específicos para agências de viagens, assim como outros dados:

- Considerar e seleccionar possíveis itinerários e características do produto.
- Considerar e seleccionar os serviços e outras componentes do produto.
- Seleccionar os fornecedores e obter preços e tarifas de serviços.
- Elaborar o orçamento, determinando custos, retribuições a retalhistas, margens de lucro, preços de venda, nível mínimo de rentabilidade e outros indicadores económicos de interesse.
- Propor as características de apresentação do produto elaborado, para desenhar sua oferta final.

4. Criação e operação de viagens organizadas

- 4.1. Conceito de viagem organizada. Tipos. Viagens organizadas elaboradas de acordo com a procura e a oferta.
- 4.2. Relações entre operadores turísticos e agências de viagens. Condições de colaboração e termos de retribuição.
- 4.3. Análise das fases de elaboração, programação, comercialização e operação de viagens organizadas.

5. Programação e operação de excursões e *transfers*

- 5.1. Tipos de excursões e visitas. Características e serviços que incluem. Operações regulares e operações de acordo com a procura. Normas aplicáveis. Programação e operação de excursões.
- 5.2. Os *transfers* como operação própria das agências de viagens receptoras. Tipos de *transfers*. Programação e operação de *transfers*.

UNIDADE FORMATIVA 3: SISTEMAS GLOBAIS DE DISTRIBUIÇÃO (GDS)

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Utilizar os suportes informáticos específicos da distribuição turística

- CA 1.1. Utilizar programas informáticos de gestão de reservas o CRS, sistemas de distribuição global ou GDS.
- CA 1.2. Utilizar programas de gestão de agências de viagens ou de “*front office*” habituais no sector e programas informáticos de tratamento de texto.
- CA 1.3. Numa situação prática de reservas de transportes, viagens organizadas, excursões ou *transfers* utilizando suportes e recursos tecnológicos:
- Atender pedidos de reserva identificando a informação que deve disponibilizar ao cliente.
 - Efectuar cálculos de preços através da informação proporcionada pelos sistemas de gestão.
 - Verificar a disponibilidade de vagas através do sistema informático e argumentar em função da situação proposta, oferecendo alternativas ao cliente, com o objectivo de efectivar a venda.
 - Efectuar o registo dos dados no sistema e redigir mensagens de pedido de confirmação de serviços utilizando suportes informatizados.
 - Informar ao cliente da situação da reserva reconfirmando seus termos, preços e serviços e comparando-os com os proporcionados pelo sistema.
 - Efectuar a emissão dos títulos de transporte e demais documentos necessários para a viagem utilizando os suportes adequados.

Conteúdos

1. Utilização de terminais de sistemas globais de distribuição (GDS) e de aplicações informáticas de gestão de agências de viagens

- 1.1. Os sistemas globais de distribuição (GDS).
 - 1.1.1. Estrutura e funcionamento.
 - 1.1.2. Consulta, reserva, venda e emissão de documentos para os serviços de transportes aéreos, marítimos, serviços de alojamento e outros.
- 1.2. A distribuição turística através de Internet
 - 1.2.1. As agências de viagem virtuais.
 - 1.2.2. Páginas Web turísticas.

Conteúdos

1.0 alojamento como componente do produto turístico

- 1.1. Os estabelecimentos de alojamento.
- 1.2. Classificações, características e modalidades de estadia.
- 1.3. Relações entre as empresas de alojamento e as agências de viagens e os operadores turísticos.
- 1.4. Principais fornecedores de alojamento.
- 1.5. Tipos de tarifas e condições de aplicação.
- 1.6. Cadeias hoteleiras.

2.0 transporte como componente do produto turístico

- 2.1. O transporte aéreo regular
 - 2.1.1. Principais companhias aéreas.
 - 2.1.2. Relações com as agências de viagens e operadores turísticos.
 - 2.1.3. Tipos de viagens aéreas.
 - 2.1.4. Tarifas: tipos.
 - 2.1.5. Fontes informativas do transporte aéreo regular.
 - 2.1.6. O transporte aéreo *charter*.
 - 2.1.7. Companhias aéreas charter e brokers aéreos.
 - 2.1.8. Tipos de operações charter.
- 2.2. Transporte terrestre
 - 2.2.1. Vias de comunicação.
 - 2.2.2. Aluguer de automóveis.
 - 2.2.3. Serviços de bus.
 - 2.2.4. Principais companhias.
 - 2.2.5. O aluguer de automóveis com e sem condutor.
- 2.3. Transporte aquático
 - 2.3.1. Características.
 - 2.3.2. Portos e classificação.
 - 2.3.3. Modalidades e serviços nos transportes marítimos.
 - 2.3.4. Características e classes de barcos.
 - 2.3.5. Principais companhias marítimas.
 - 2.3.6. Os cruzeiros: companhias, rotas, tarifas, reservas.

3. Outros elementos das viagens organizadas, excursões e *transfers*

- 3.1. Os serviços de acompanhamento e assistência turística. O serviço de guia turístico.
- 3.2. Os seguros de viagem e os contratos de assistência em viagem. Gestão de vistos e outra documentação requerida para as viagens.

UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modelos de gestão e implementação de sistemas de qualidade em unidades de distribuição e informação turísticas, justificando suas aplicações.

- CA 1.1. Descrever a função da gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa ou entidade turística e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade de serviços turísticos, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos da qualidade dos serviços de distribuição e informação turísticas, desenhar e definir os serviços dos respectivos departamentos ou unidades, determinando e elaborando as especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade dos serviços turísticos e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços turísticos.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade nas unidades de distribuição e informação turísticas, identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de agências de viagens, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade nas viagens organizadas, excursões e *transfers* e, em geral, nos serviços de *agências* de viagens.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.
- CA 2.6. Em situações de pedidos de reservas ou de apresentação de reclamações, adoptar uma atitude de acordo com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia e utilizando a forma de comunicação adequada e com a fluidez necessária.

Conteúdos

1. Qualidade nos serviços de distribuição turística

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. O conceito de qualidade nos serviços. A gestão da qualidade total.

- 1.2. Sistemas e normas de qualidade. Sistema de qualidade para agências de viagens. Outros sistemas de qualidade. A certificação da qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente de serviços turísticos. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimento para o tratamento de reclamações e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 2	GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA	MF021_5
Nível	5	Duração indicativa
Associado a UC	Gerir unidades de informação e distribuição turística	150 Horas
		UC021_5

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: MERCADO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA
- UNIDADE FORMATIVA 2: PROCESSOS DE GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA
- UNIDADE FORMATIVA 3: A QUALIDADE NA DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

UNIDADE FORMATIVA 1: MERCADO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar a evolução do conceito de turismo, identificando os elementos que compõem o sistema turístico.

- CA 1.1. Explicar a evolução do conceito de turismo ao longo dos tempos.
- CA 1.2. Descrever o sistema turístico e identificar os elementos que o compõem.

- CA 1.3. Identificar e explicar os factores que influenciam a procura turística individual no contexto da procura turística agregada de um destino turístico.
- CA 1.4. Reconhecer e classificar as componentes da oferta turística e explicar as características dos diferentes serviços e produtos turísticos.
- CA 1.5. Descrever as variáveis que determinam a evolução e tendências da procura e da oferta turística.
- CA 1.6. Reconhecer os segmentos da procura do mercado turístico actual e descrever as suas características.
- CA 1.7. Identificar e classificar os meios de transporte, comparando e avaliando suas características de acordo com a procura.

C2: Analisar o mercado turístico identificando os destinos turísticos nacionais e internacionais mais relevantes.

- CA 2.1. Estimar a situação do mercado turístico nacional e internacional.
- CA 2.2. Identificar e descrever os principais destinos turísticos nacionais tendo em conta:
 - Tipologia de produto.
 - Potencial da procura.
- CA 2.3. Reconhecer e descrever os principais destinos turísticos internacionais tendo em conta:
 - Tipologia de produto.
 - Potencial da procura.
- CA 2.4. Descrever os fluxos turísticos actuais e justificar a situação no mercado dos diferentes destinos turísticos relativamente a segmentos da procura turística.
- CA 2.5. Identificar os fornecedores mais significativos do mercado turístico nacional e internacional e descrever as características das suas respectivas ofertas.
- CA 2.6. Explicar as características do turismo sustentável e descrever seus factores determinantes.

C3: Analisar a distribuição turística, as entidades e meios que a configuram, estimando sua evolução e a incidência das novas tecnologias.

- CA 3.1. Explicar as particularidades da distribuição turística e relacionar os diferentes suportes e operadores que facilitam tal distribuição, explicando suas características.
- CA 3.2. Explicar a importância das novas tecnologias na distribuição turística e descrever a situação actual e as suas tendências.
- CA 3.3. Descrever as funções e as características das *agências* de viagens, em geral, classificar e caracterizar os diferentes tipos de *agências* de viagens.
- CA 3.4. Identificar os serviços e produtos turísticos distribuídos pelas *agências* de viagens, descrever as suas características de venda e as relações que se produzem com os seus fornecedores.
- CA 3.5. Identificar as outras entidades de distribuição turística, tais como centrais de reservas ou sistemas globais de distribuição e descrever suas características organizativas e funcionais.
- CA 3.6. Explicar a distribuição turística pela Internet, reconhecendo as suas características e aplicações, identificar e interpretar a oferta em páginas *web* de prestadores e intermediários turísticos.

- 1.1.2. Conceito de Turismo.
- 1.1.3. Situação actual do turismo e tendências.
- 1.2. O mercado turístico
- 1.2.1. A procura turística
 - a. Tipos de procura turística;
 - b. Factores que determinam a procura turística individual e agregada.
- 1.2.2. A oferta turística.
 - a. Componentes da oferta turística;
 - b. Análise da oferta e comportamento da procura internacional: destinos relevantes e produtos associados;
 - c. Análise da oferta e comportamento da procura turística cabo-verdiana: destinos e produtos associados.

2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais

- 2.1. Análise da composição do produto turístico.
 - 2.1.1. Recursos de atracção;
 - 2.1.2. Infra-estruturas e estruturas;
 - 2.1.3. Serviços;
 - 2.1.4. Actividades complementares.
- 2.2. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos de Cabo Verde.
- 2.3. Principais destinos turísticos internacionais

3. A distribuição turística

- 3.1. Conceito de distribuição de serviços.
 - 3.1.1. Características diferenciais da distribuição turística.
 - 3.1.2. Intermediários turísticos.
 - 3.1.3. Processos de distribuição dos diferentes serviços e produtos turísticos.
- 3.2. As *agências* de viagens.
 - 3.2.1. Funções.
 - 3.2.2. Tipos de *agências* de viagens.
 - 3.2.3. Estruturas organizativas das distintas *agências* de viagens.
 - 3.2.4. Normativas e regulamentos da actividade das *agências* de viagens.
 - 3.2.5. As viagens organizadas.
- 3.3. As centrais de reservas. Tipos e características.
- 3.4. Análise da distribuição turística no mercado nacional e internacional.
- 3.5. Análise das motivações turísticas e dos produtos turísticos derivados.

UNIDADE FORMATIVA 2:

PROCESSOS DE GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar a função e o processo de planificação empresarial ou institucional e definir planos adequados para Unidades de informação ou distribuição da oferta turística.

- CA 1.1. Justificar a importância da planificação no processo de administração empresarial.

Conteúdos

1. O Turismo e a estrutura do mercado turístico

- 1.1. O turismo
 - 1.1.1. Evolução histórica do turismo;

- CA 1.2. Diferenciar os principais tipos de planos empresariais ou institucionais em Unidades de informação ou distribuição turística.
- CA 1.3. Descrever as fases e os passos lógicos de um processo de planificação empresarial ou institucional com enfoque racional para estabelecer objectivos, tomar decisões e seleccionar meios.
- CA 1.4. Identificar os elementos básicos para estabelecer um processo de gestão por objectivos.
- CA 1.5. Numa prática simulada de planificação empresarial ou institucional:
- Formular objectivos para uma unidade de informação ou distribuição da oferta turística determinada num hipotético plano geral da empresa ou entidade.
 - Seleccionar as opções de actuação mais convenientes para a consecução dos objectivos propostos.
 - Identificar os programas que derivam de tais opções, determinando os meios humanos e materiais necessários.
- CA 1.6. Valorizar a importância da revisão periódica dos planos empresariais em função da aplicação dos sistemas de controlo característicos de cada tipo de Unidade de informação e distribuição da oferta turística.
- C2: Analisar a gestão e o controlo orçamental em agências de viagens, outros distribuidores turísticos e entidades de informação turística, identificar custos e elaborar orçamentos económicos que permitam estabelecer programas de actuação.**
- CA 2.1. Identificar os tipos de custos empresariais e comparar estruturas de custos de diferentes tipos de distribuidores turísticos e entidades de informação turística.
- CA 2.2. Calcular custos totais, unitários e margens com relação aos preços de venda de diferentes serviços e produtos turísticos.
- CA 2.3. Justificar a gestão orçamental como sob função empresarial vinculada à planificação e controlo.
- CA 2.4. Distinguir os tipos de orçamentos mais utilizados pelos distribuidores turísticos e entidades de informação turística, expressando os objectivos de cada um e descrever a estrutura, assim como as partes que compõem tais orçamentos.
- CA 2.5. Identificar as variáveis a ter em conta na elaboração de orçamentos.
- CA 2.6. Em determinadas situações próprias de *agências* de viagens e a partir de objectivos económicos do produto, de custos directos e indirectos e de volumes de negócios simulados para períodos de tempo estabelecidos:
- Elaborar orçamentos económicos para estabelecer programas de actuação em períodos identificados.
 - Determinar custos dos diferentes recursos.
 - Calcular o ponto morto de exploração e os níveis de produtividade.
- CA 2.7. Em casos práticos de gestão e controlo orçamental em *agências* de viagens, e partindo das previsões orçamentais correspondentes e dos resultados reais obtidos:
- Calcular os desvios.
 - Analisar as causas do seu surgimento e os efeitos que produzem.
 - Propor soluções alternativas, estabelecendo métodos de seguimento e controlo orçamental.
- CA 2.8. Assumir a necessidade de intervir nos processos de controlo económico da Unidade de informação e distribuição turística com um alto sentido de responsabilidade e ética profissional.
- C3: Analisar estruturas organizativas e funcionais próprias de diferentes tipos de distribuidores turísticos e entidades de informação turística e seu ambiente de relações internas e externas, justificando estruturas organizativas e tipo de relações adequadas a cada tipo de empresa ou entidade.**
- CA 3.1. Classificar e caracterizar os diferentes tipos de distribuidores turísticos e entidades que prestam informação turística.
- CA 3.2. Descrever os factores e critérios de estruturação que determinam uma organização eficaz.
- CA 3.3. Comparar as estruturas e relações departamentais mais características dos diferentes tipos de agências de viagens, outros distribuidores turísticos e entidades de informação turística, identificando os objectivos de cada departamento ou entidade e a consequente distribuição de funções.
- CA 3.4. Descrever os circuitos, tipos de informação e documentos internos e externos que se geram em tais estruturas e as relações interdepartamentais.
- CA 3.5. Descrever as relações externas das *agências* de viagens, outros distribuidores turísticos e as entidades de informação turística com outras empresas e instituições, e as relações internas características.
- CA 3.6. A partir de estruturas organizativas e funcionais de distribuidores turísticos e entidades de informação turística:
- Avaliar a organização, analisando criticamente as soluções organizativas adoptadas.
 - Propor soluções e organigramas alternativos às estruturas e relações interdepartamentais caracterizadas, justificando as mudanças introduzidas em função de uma organização mais eficaz.
- CA 3.7. Descrever os postos de trabalho mais característicos das *agências* de viagens, outros distribuidores turísticos e entidades de informação turística, caracterizando-os por competência profissional expressa em termos de capacidades e objectivos requeridos no mundo laboral.
- CA 3.8. Em casos práticos de diferentes tipos de distribuidores turísticos e entidades de informação turística:
- Definir os limites de responsabilidade, funções e tarefas de cada componente das equipas de trabalho da Unidade.
 - Estimar os tempos de trabalho das actividades profissionais mais significativas.
- C4: Analisar os métodos para a definição dos postos de trabalho e selecção de pessoal apropriados para empresas de distribuição e entidades de informação turísticas, comparando-os criticamente.**
- CA 4.1. Comparar criticamente os principais métodos para a definição de postos correspondentes a trabalhadores qualificados da Unidade.
- CA 4.2. Comparar criticamente os principais métodos para a selecção de trabalhadores qualificados da Unidade.
- C5: Analisar as funções de integração e gestão de pessoal, utilizando as técnicas aplicáveis em Unidades de informação e distribuição turísticas.**
- CA 5.1. Justificar a finalidade da função de integração como cumprimento da função de organização.

CA 5.2. Em diversas situações práticas de integração e gestão de pessoal:

- Dar uma breve informação sobre a Unidade, sua organização e sua imagem corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para a comunicação intragrupal entre os supostos membros antigos e novos da Unidade, simulando delegações de autoridade, incentivando a iniciativa pessoal e a criatividade e exigindo responsabilidades como medida de motivação.

CA 5.3. Explicar a lógica dos processos de tomada de decisões.

CA 5.4. Justificar a figura do director e do líder numa organização.

CA 5.5. Descrever as técnicas de gestão e dinamização de equipas e reuniões de trabalho aplicáveis à Unidades de informação e distribuição turística.

CA 5.6. Justificar os processos de motivação do pessoal afecto às Unidades de informação e distribuição turísticas.

CA 5.7. Numa prática simulada de relações hierárquicas entre membros de Unidades de informação e distribuição turística:

- Utilizar eficazmente as técnicas de comunicação para receber e emitir instruções e informações, trocar ideias e opiniões, distribuir tarefas e coordenar planos de trabalho.
- Intervir em possíveis conflitos, através da negociação e a participação de todos os membros do grupo na detecção da origem do problema, evitando juízos de valor e resolvendo conflitos, concentrando nos aspectos possíveis de serem modificados.
- Adoptar as decisões adequadas em função das circunstâncias que as propiciam e das opiniões dos demais no que respeita às diversas vias de solução possíveis.
- Exercer a liderança, de uma maneira efectiva, no âmbito das suas competências profissionais, adoptando o estilo mais apropriado a cada situação.
- Dirigir equipas de trabalho, integrando e coordenando as necessidades do grupo no âmbito de objectivos, políticas ou directrizes pré determinados.
- Dirigir, animar e participar em reuniões de trabalho, dinamizando-as, colaborando activamente e obtendo a colaboração dos participantes e actuando de acordo com os objectivos da reunião.

Conteúdos

1. A planificação empresarial nas empresas e entidades de distribuição e informação turística

- 1.1. A planificação no processo de administração empresarial e institucional. Principais tipos de planos: objectivos, estratégias e políticas; relação entre eles.
- 1.2. Passos lógicos do processo de planificação para estabelecer objectivos, tomar decisões e seleccionar meios.
- 1.3. Valorização da importância da revisão periódica dos planos empresariais.

2. Gestão e controlo orçamental em Unidades de distribuição e informação turísticas

- 2.1. Justificação da gestão orçamental em função das etapas fundamentais: previsão, orçamento e controlo. Conceito e propósito dos orçamentos em Unidades de informação e distribuição turística.
- 2.2. Definição do ciclo orçamental.
- 2.3. Distinção e elaboração dos tipos de orçamento característicos das Unidades de distribuição e informação turística.

3. Estrutura financeira das agências de viagens e outros distribuidores turísticos

- 3.1. Identificação e caracterização de fontes de financiamento.
- 3.2. Relação entre recursos próprios e alheios.
- 3.3. Vantagens e desvantagens dos principais métodos para avaliar investimentos segundo cada tipo de agência de viagens. Aplicações informáticas.

4. Avaliação de custos, produtividade e análise económico em agências de viagens e outros distribuidores turísticos

- 4.1. Estrutura das contas de custos e resultados nas agências de viagens.
- 4.2. Tipos e cálculo de custos empresariais específicos.
- 4.3. Aplicação de métodos para a determinação, imputação, controlo e avaliação de consumos e atendimento a clientes de serviços turísticos.
- 4.4. Cálculo e análise de níveis de produtividade e de pontos mortos de exploração ou nível de rentabilidade, utilizando ferramentas informáticas.
- 4.5. Identificação de parâmetros estabelecidos para avaliar: Rácios e percentagens. Margem de lucro e rentabilidade.

5. A organização nas agências de viagens, outros distribuidores turísticos e entidades de informação turística

- 5.1. Interpretação das diferentes normativas sobre autorização e classificação de agências de viagens e entidades de informação turística.
- 5.2. Tipologia e classificação destas entidades.
- 5.3. Natureza, propósito da organização e relação com outras funções de gestão.
- 5.4. Padrões básicos de departamentalização tradicional em empresas de distribuição e entidades de informação turísticas: vantagens e inconvenientes.
- 5.5. Estruturas e relações departamentais e externas características destas entidades.
- 5.6. Distinção dos objectivos de cada departamento ou Unidade e distribuição de funções.
- 5.7. Circuitos, tipos de informação e documentos internos e externos que se geram no âmbito de tais estruturas e relações inter-departamentais.

6. Definição de postos de trabalho e selecção de pessoal em Unidades de distribuição e informação turísticas

- 6.1. Principais métodos para a definição de postos correspondentes a trabalhadores qualificados da empresa ou entidade. Aplicações.
- 6.2. Principais métodos para a selecção de trabalhadores qualificados da empresa ou entidade. Aplicações.

7. A função de integração de pessoal em Unidades de distribuição e informação turística

- 7.1. Definição e objectivos.

- 7.2. Relação com a função de organização.
- 7.3. Programas de formação para pessoal dependente: análise, comparação e propostas relacionadas.
- 7.4. Técnicas de comunicação e de motivação adaptadas à integração de pessoal: Identificação e aplicações.

8. A gestão de pessoal em Unidades de distribuição e informação turística

- 8.1. A comunicação nas organizações: processos e aplicações.
- 8.2. Negociação no ambiente laboral: processos e aplicações.
- 8.3. Solução de problemas e tomada de decisões.
- 8.4. A gestão e a liderança nas organizações: justificação e aplicações.
- 8.5. Gestão e dinamização de equipas e reuniões de trabalho.
- 8.6. A motivação no ambiente laboral.

9. Aplicações informáticas específicas para a gestão de Unidades de informação e distribuição turísticas

- 9.1. Tipos e comparação. Programas à medida e oferta *standard* do mercado.
- 9.2. Aplicação de programas integrados para a gestão de Unidades de informação e distribuição turística.

UNIDADE FORMATIVA 3: A QUALIDADE NA DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em Unidades de distribuição e informação turística, justificando suas aplicações.

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa ou entidade turística e dos departamentos ou unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade de serviços turísticos, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de distribuição e informação turísticas, e desenhar e definir os serviços dos respectivos departamentos ou Unidades, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade dos serviços turísticos e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços turísticos.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade nas Unidades de distribuição e informação turísticas, identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de agências de viagens, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.

- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade nas viagens organizadas, excursões e *transfers* e, em geral, nos serviços de *agências* de viagens.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.
- CA 2.6. Em situações de pedidos de reservas ou de apresentação de reclamações, adoptar uma atitude de acordo com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia e utilizando a forma de comunicação adequada e com a fluidez necessária.

Conteúdos

1. Qualidade nos serviços de distribuição turística

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. O conceito de qualidade nos serviços. A gestão da qualidade total.
- 1.2. Sistemas e normas de qualidade. Sistema de qualidade para agências de viagens. Outros sistemas de qualidade. A certificação da qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria contínua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas da melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente de serviços turísticos. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento de reclamações e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro.

MÓDULO FORMATIVO 3	VENDA DE SERVIÇOS TURÍSTICOS E VIAGENS		MF022_4
Nível	4	Duração indicativa	300 h
Associado a UC	Vender serviços turísticos e viagens	UC022_4	

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: MERCADO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA
- UNIDADE FORMATIVA 2: COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE EM AGÊNCIAS DE VIAGENS
- UNIDADE FORMATIVA 3: SISTEMAS GLOBAIS DE DISTRIBUIÇÃO (GDS)
- UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

UNIDADE FORMATIVA 1: MERCADO E DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar a evolução do conceito de turismo, identificando os elementos que compõem o sistema turístico.

- CA 1.1. Explicar a evolução do conceito de turismo ao longo dos tempos.
- CA 1.2. Descrever o sistema turístico e identificar os elementos que o compõem.
- CA 1.3. Identificar e explicar os factores que influenciam a procura turística individual no contexto da procura turística agregada de um destino turístico.
- CA 1.4. Reconhecer e classificar as componentes da oferta turística e explicar as características dos diferentes serviços e produtos turísticos.
- CA 1.5. Descrever as variáveis que determinam a evolução e tendências da procura e da oferta turística.
- CA 1.6. Reconhecer os segmentos da procura do mercado turístico actual e descrever as suas características.
- CA 1.7. Identificar e classificar os meios de transporte, comparando e avaliando suas características de acordo com a procura.

C2: Analisar o mercado turístico identificando os destinos turísticos nacionais e internacionais mais relevantes.

- CA 2.1. Estimar a situação do mercado turístico nacional e internacional.
- CA 2.2. Identificar e descrever os principais destinos turísticos nacionais tendo em conta:
- Tipologia de produto;
 - Potencial da procura.
- CA 2.3. Reconhecer e descrever os principais destinos turísticos internacionais tendo em conta:
- Tipologia de produto;
 - Potencial da procura.
- CA 2.4. Descrever os fluxos turísticos actuais e justificar a situação no mercado dos diferentes destinos turísticos relativamente a segmentos da procura turística.
- CA 2.5. Identificar os fornecedores mais significativos do mercado turístico nacional e internacional e descrever as características das suas respectivas ofertas.
- CA 2.6. Explicar as características do turismo sustentável e descrever seus factores determinantes.

C3: Analisar a distribuição turística, as entidades e meios que a configuram, estimando sua evolução e a incidência das novas tecnologias.

- CA 3.1. Explicar as particularidades da distribuição turística e relacionar os diferentes suportes e operadores que facilitam tal distribuição, explicando suas características.
- CA 3.2. Explicar a importância das novas tecnologias na distribuição turística e descrever a situação actual e as suas tendências.
- CA 3.3. Descrever as funções e as características das *agências* de viagens, em geral, classificar e caracterizar os diferentes tipos de *agências* de viagens.
- CA 3.4. Identificar os serviços e produtos turísticos distribuídos pelas *agências* de viagens, descrever as suas características de venda e as relações que se produzem com os seus fornecedores.
- CA 3.5. Identificar as outras entidades de distribuição turística, tais como centrais de reservas ou sistemas globais de distribuição e descrever suas características organizativas e funcionais.
- CA 3.6. Explicar a distribuição turística pela Internet, reconhecendo as suas características e aplicações, identificar e interpretar a oferta em páginas *web* de prestadores e intermediários turísticos.

Conteúdos

1.0 Turismo e a estrutura do mercado turístico

1.1. O turismo

- 1.1.1. Evolução histórica do turismo.
- 1.1.2. Conceito de Turismo.
- 1.1.3. Situação actual do turismo e tendências.

1.2. O mercado turístico

1.2.1. A procura turística

- Tipos de procura turística;
- Factores que determinam a procura turística individual e agregada.

1.2.2. A oferta turística.

- Componentes da oferta turística.
- Análise da oferta e comportamento da procura internacional: destinos relevantes e produtos associados.
- Análise da oferta e comportamento da procura turística cabo-verdiana: destinos e produtos associados.

2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais

2.1. Análise da composição do produto turístico.

- 2.1.1. Recursos de atracção.
- 2.1.2. Infra-estruturas e estruturas.
- 2.1.3. Serviços.
- 2.1.4. Actividades complementares.

2.2. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos de Cabo Verde.

2.3. Principais destinos turísticos internacionais

3. A distribuição turística

3.1. Conceito de distribuição de serviços.

- 3.1.1. Características diferenciais da distribuição turística.
- 3.1.2. Intermediários turísticos.
- 3.1.3. Processos de distribuição dos diferentes serviços e produtos turísticos.

- 3.2. As agências de viagens.
 - 3.2.1. Funções.
 - 3.2.2. Tipos de agências de viagens.
 - 3.2.3. Estruturas organizativas das distintas agências de viagens.
 - 3.2.4. Normativas e regulamentos da actividade das agências de viagens.
 - 3.2.5. As viagens organizadas.
- 3.3. As centrais de reservas. Tipos e características.
- 3.4. Análise da distribuição turística no mercado nacional e internacional.
- 3.5. Análise das motivações turísticas e dos produtos turísticos derivados.

UNIDADE FORMATIVA 2:

COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE EM AGÊNCIAS DE VIAGENS

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os processos de informação, assessoria e venda e aplicar os procedimentos e as técnicas de atendimento ao cliente e de comunicação adequados, estimando a sua importância para se atingir os objectivos empresariais.

- CA 1.1. Identificar os diferentes tipos de clientes, descrevendo seus hábitos e seus comportamentos no processo de compra e analisar as interações que se produzem e as técnicas de comunicação e atendimento ao cliente aplicáveis.
- CA 1.2. Distinguir e analisar os processos de informação e vendas que se produzem em *agências* de viagens e outras entidades de distribuição.
- CA 1.3. Identificar e aceder às ofertas de serviços e de produtos tais como viagens organizadas, cruzeiros, excursões, etc., e seleccionar a informação necessária para a assessoria e venda, manuseando os suportes como manuais, tarifários, etc. e meios de acesso à informação como GDS, Internet, etc., disponíveis em *agências* de viagens e outras entidades de distribuição.
- CA 1.4. Determinar tarifas para qualquer meio de transporte, tanto para trajectos nacionais como internacionais, calculando correctamente o preço final e emitindo a documentação correspondente.
- CA 1.5. Seleccionar fornecedores e determinar os meios de gestão adequados para preencher as reservas de serviços e produtos em diversas circunstâncias e aplicar os procedimentos adequados segundo a natureza do fornecedor e o tipo de serviço.
- CA 1.6. Analisar situações de conflito com os clientes, determinar e descrever os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.7. Em situações de procura de informação, solicitação de compra e apresentação de reclamações:
 - Adoptar uma atitude adequada à situação apresentada, utilizando as normas de cortesia adequadas e aplicando o estilo de comunicação adequado.
 - Identificar as necessidades do cliente, atender a sua procura correctamente demonstrando empatia.
 - Propor destinos, produtos e serviços turísticos que se adaptem às suas necessidades e expectativas.
 - Gerir as reservas que derivem das vendas efectuadas.

- Aplicar procedimentos de gestão de reclamações.
- Procurar satisfazer os hábitos, gostos e necessidades de informação dos potenciais clientes, resolvendo com amabilidade e discrição de suas reclamações, potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

CA 1.8. Valorizar a importância de actuar com rapidez e precisão em todos os processos de criação e prestação de serviços, tendo em conta a percepção da qualidade por parte dos clientes.

C2: Desenvolver os processos de vendas e reservas de viagens organizadas, excursões e *transfers*, e aplicar os procedimentos estabelecidos, utilizando os suportes manuais ou informáticos de uso habitual no sector.

CA 2.1. Reconhecer os diferentes suportes e canais de reservas existentes.

CA 2.2. Explicar o processo de venda de viagens organizadas e excursões, caracterizando suas fases e identificando técnicas e recursos, assim como a difusão e a distribuição da oferta.

CA 2.3. Numa prática simulada de vendas e reservas de viagens, ter em conta:

- Pedidos de reservas.
- Informação, controlo de disponibilidade e venda.
- Registo.
- Negociar com fornecedores, tais como extras, notificações de vendas, reconfirmações e pedidos especiais.
- Seguimento de reservas, confirmações e oferta de alternativas.
- Emissão de documentação.

CA 2.4. Explicar o processo de reserva de *transfers*, caracterizando suas fases e identificando técnicas e recursos: pedidos de reservas, registo e gestão de fornecedores.

CA 2.5. Utilizar programas informáticos de gestão de reservas ou CRS, sistemas de distribuição global ou GDS e programas informáticos de tratamento de texto.

CA 2.6. Numa prática simulada de pedidos de reservas de viagens organizadas, excursões ou *transfers* e utilizando suportes e recursos tecnológicos:

- Atender pedidos de reserva identificando a informação que se deve pedir ao cliente.
- Comprovar a disponibilidade de lugares e argumentar em função da situação, oferecendo alternativas, caso necessário, com o objectivo de efectivar a venda.
- Efectuar o registo de dados em suporte adequado e redigir mensagens de pedido de confirmação de serviços a fornecedores.
- Informar ao cliente da situação da reserva reconfirmando seus termos, preços e serviços.

C3: Desenvolver acções promocionais aplicáveis em entidades de distribuição turística e descrever e aplicar técnicas de promoção de vendas e de negociação, estimando sua importância para atingir objectivos empresariais.

CA 3.1. Definir segmentos de procura e identificar fontes de informação que permitam identificar as suas componentes.

CA 3.2. Criar ficheiros de clientes actuais e potenciais de forma a incluir os dados relevantes necessários para atingir objectivos de promoção e venda e outras acções de marketing.

CA 3.3. Identificar os elementos caracterizadores de serviços e produtos, e efectuar comparações procurando identificar aspectos positivos e negativos.

- CA 3.4. Descrever as técnicas de promoção de vendas e aplicá-las em situações simuladas.
- CA 3.5. Descrever técnicas de negociação e aplica-las em situações simuladas.
- CA 3.6. Reconhecer e descrever as técnicas de *merchandising* aplicáveis em agências de viagens e outras entidades de distribuição.
- CA 3.7. Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento de propostas de ações promocionais.

C4: Aplicar técnicas de comunicação e atendimento ao cliente em estabelecimentos turísticos, a fim de satisfazer as suas expectativas.

- CA 4.1. Definir os factores que determinam as diferentes tipologias de clientes.
- CA 4.2. Interpretar normas de actuação em função da tipologia de clientes.
- CA 4.3. Distinguir modalidades de atendimento ao cliente, segundo se trate de:
- Contacto directo presencial.
 - Contacto directo por telefone, correio e outros.
- CA 4.4. Relacionar o uso das técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atenção e informação mais habituais em estabelecimentos de hotelaria e turismo.
- CA 4.5. Exemplificar diversas situações de resolução de conflitos perante reclamações habituais em estabelecimentos de hotelaria e turismo.
- CA 4.6. Descrever os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores chave para obter a sua satisfação.
- CA 4.7. Em contexto de trabalho, aplicar as técnicas e habilidades de comunicação apropriadas a cada situação que impliquem atendimento e informação ao cliente em hotelaria e turismo.
- CA 4.8. Argumentar a necessidade de atender os clientes com cortesia, procurando satisfazer seus gostos e potenciando a boa imagem da empresa.

Conteúdos

1.A venda de alojamento

- 1.1. Os estabelecimentos de alojamento. Classificações e características.
- 1.2. Relações entre as empresas de alojamento e as agências de viagens.
- 1.3. Os códigos de práticas da AIHR (Associação Internacional de Hotéis e Restaurantes) e da FUAHV (Federação Universal de Agências de Viagens). Acordos e contratos. Tipos de retribuição pela venda de alojamento.
- 1.4. Fontes informativas de oferta de alojamento. Identificação e uso.
- 1.5. Reservas directas e indirectas. Configurações do canal na venda de alojamento.
- 1.6. Tipos de tarifas e condições de aplicação.
- 1.7. *Vouchers* de alojamento.
- 1.8. Principais fornecedores de alojamento: cadeias hoteleiras e centrais de reservas.

2.A venda de transporte

- 2.1. Os meios de transporte. Tipos e características. Factores de selecção dos meios de transporte.
- 2.2. O transporte aéreo regular. Relações entre as companhias aéreas de transporte regular e as agências de viagens. O processo de autorização e licenciamento por IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos) e as companhias aéreas. O BSP: função, estrutura e procedimentos operativos. A retribuição às agências de viagens pela venda de transporte aéreo regular.

- 2.3. Tipos de viagens aéreas. Tarifas nacionais e internacionais.
- 2.4. Fontes informativas de transporte aéreo regular. Os GDS (Sistemas Globais de Distribuição) na venda de transporte aéreo regular. Procedimentos de reservas.
- 2.5. Emissão de passagens aéreas. Outros documentos de tráfico.
- 2.6. Principais companhias aéreas. Os grupos de companhias aéreas e os processos de integração.
- 2.7. O transporte marítimo regular de passageiros. Relações entre as companhias marítimas de transporte regular de passageiros e as agências de viagens. Termos de retribuição. Tarifas. Gestão de reservas. Emissão de passagens.
- 2.8. O transporte ferroviário. Relações entre as companhias de transporte ferroviário e as agências de viagens. Termos de retribuição. Tarifas. Gestão de reservas. Emissão de passagens.
- 2.9. O transporte regular terrestre.

3.A venda de viagens organizadas

- 3.1. O produto turístico integrado. Tipos de viagens organizadas. Os cruzeiros. Tendências do mercado.
- 3.2. Relações entre operadores turísticos e agências de viagens. Termos de retribuição. Manuseio de programas e folhetos.
- 3.3. Procedimentos de reservas. Emissão de voucher e formalização de contratos de viagens organizadas.
- 3.4. Principais operadores turísticos nacionais e internacionais. Grupos turísticos e processos de integração.

4.Outras vendas e serviços das agências de viagens

- 4.1. A venda de serviços de aluguer automóvel. Tarifas e *voucher*.
- 4.2. A venda de seguros de viagem e contratos de assistência em viagem.
- 4.3. A venda de excursões.
- 4.4. Informação sobre requisitos aos viajantes internacionais.
- 4.5. Gestão de vistos e outra documentação requerida para as viagens.
- 4.6. Aplicação de cargos por gestão.

5.O Marketing e a promoção de vendas em entidades de distribuição turística.

- 5.1. Conceito de Marketing. O “Marketing” de serviços. Especificidades.
- 5.2. Segmentação do mercado. O “mercado objectivo”.
- 5.3. Estratégias. Políticas e directrizes de marketing.
- 5.4. O Plano de Marketing. Características. Fases de elaboração do plano de marketing. Planificação de meios.
- 5.5. Marketing directo. Técnicas. A promoção de vendas em agências de viagens.
- 5.6. O *merchandising*.
- 5.7. Elementos de *merchandising* próprios da distribuição turística.
- 5.8. Utilização do *merchandising* em agências de viagens.

6. Comunicação, atendimento ao cliente e técnicas de vendas e negociação em entidades de distribuição turística

- 6.1. A comunicação interpessoal. O processo de comunicação. Barreiras. Saber escutar. Saber perguntar. A comunicação não-verbal. A comunicação telefónica.
- 6.2. Necessidades humanas e motivação. O processo decisório. As expectativas dos clientes. Técnicas para

determinar as expectativas dos clientes com relação a um serviço. A satisfação das expectativas enquanto conceito de qualidade de um serviço. Os standards de qualidade de um serviço. Identificação de condições adversas à qualidade.

- 6.3. Tipologia de clientes. Análise e comparação das técnicas de comunicação mais adequadas aos diferentes tipos de clientes. Aplicações.
- 6.4. O atendimento ao cliente. Atitude positiva e atitude pro-activa. A empatia. Os esforços discricionais. Simulações.
- 6.5. Os processos de venda. Fases da venda e técnicas aplicáveis. A venda telefónica. Simulações.
- 6.6. A negociação. Elementos básicos. A planificação da negociação. Estratégias e técnicas. Aplicações.
- 6.7. Tratamento de reclamações, queixas e situações conflituosas. Aplicação de procedimentos. Normas.
- 6.8. Normas deontológicas de conduta e de imagem pessoal dos profissionais de agências de viagens e de outras entidades de distribuição turística.

UNIDADE FORMATIVA 3: SISTEMAS GLOBAIS DE DISTRIBUIÇÃO (GDS)

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Utilizar os suportes informáticos específicos da distribuição turística

- CA 1.1. Utilizar programas informáticos de gestão de reservas o CRS, sistemas de distribuição global ou GDS.
- CA 1.2. Utilizar programas de gestão de agências de viagens ou de “front office” habituais no sector e programas informáticos de tratamento de texto.
- CA 1.3. Numa situação prática de reservas de transportes, viagens organizadas, ou *transfers* utilizando suportes e recursos tecnológicos:
 - Atender pedidos de reserva identificando a informação que deve disponibilizar ao cliente.
 - Efectuar cálculos de preços através da informação proporcionada pelos sistemas de gestão.
 - Verificar a disponibilidade de vagas através do sistema informático e argumentar em função da situação proposta, oferecendo alternativas ao cliente, com o objectivo de efectivar a venda.
 - Efectuar o registo dos dados no sistema e redigir mensagens de pedido de confirmação de serviços utilizando suportes informatizados.
 - Informar ao cliente da situação da reserva reconfirmando seus termos, preços e serviços e comparando-os com os proporcionados pelo sistema.
 - Efectuar a emissão dos títulos de transporte e demais documentos necessários para a viagem utilizando os suportes adequados.

Conteúdos

1. Utilização de terminais de sistemas globais de distribuição (GDS) e de aplicações informáticas de gestão de agências de viagens

- 1.1. Os sistemas globais de distribuição (GDS).
 - 1.1.1. Estrutura e funcionamento.
 - 1.1.2. Consulta, reserva, venda e emissão de documentos para os serviços de transportes (aéreos, marítimos...), de alojamento e outros.
- 1.2. A distribuição turística através de Internet.
 - 1.2.1. As agências de viagem virtuais.
 - 1.2.2. Páginas Web turísticas.

UNIDADE FORMATIVA 4: A QUALIDADE NA DISTRIBUIÇÃO TURÍSTICA

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os diferentes modos de implementação e gestão dos sistemas de qualidade em Unidades de distribuição e informação turística, justificando suas aplicações.

- CA 1.1. Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objectivos da empresa ou entidade turística e dos departamentos ou Unidades que a compõem.
- CA 1.2. Propor a implementação de um sistema de qualidade de serviços turísticos, interpretando e aplicando as correspondentes normas de qualidade, estabelecendo objectivos, identificando factores chave e barreiras, e definindo o programa para sua implementação num referencial de actuações e seus respectivos prazos.
- CA 1.3. Identificar e valorizar as dimensões e os atributos de qualidade dos serviços de distribuição e informação turística, e desenhar e Definir os serviços dos respectivos departamentos ou Unidades, determinando e elaborando as necessárias especificações de qualidade, tais como standards de qualidade do serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 1.4. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade dos serviços turísticos e aplicar métodos que permitam medir o nível de satisfação dos clientes.
- CA 1.5. Aplicar as ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade dos serviços turísticos.
- CA 1.6. Avaliar o sistema de qualidade nas Unidades de distribuição e informação turística, identificando deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e desenvolvendo planos de melhoria.
- CA 1.7. Gerir a documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e os procedimentos aplicáveis.
- CA 1.8. Valorizar a necessária participação do pessoal na aplicação da gestão da qualidade como factor que facilita a obtenção de melhores resultados e uma melhor satisfação dos clientes.

C2: Interpretar especificações de qualidade de agências de viagens, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações e incluir sugestões de melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.

- CA 2.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os factores causadores da não qualidade.
- CA 2.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade nas viagens organizadas, excursões e *transfers* e, em geral, nos serviços de agências de viagens.
- CA 2.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e incluir propostas de solução para resolver ou melhorar problemas.
- CA 2.4. Descrever e aplicar os procedimentos de atendimento e resolução de reclamações, identificando as normas vigentes, e registar indicadores e preencher folhas de dados.
- CA 2.5. Numa prática simulada, interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo a sua aplicação.
- CA 2.6. Em situações de pedidos de reservas ou de apresentação de reclamações, adoptar uma atitude de acordo com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia e utilizando a forma de comunicação adequada e com a fluidez necessária.

Conteúdos

1. Qualidade nos serviços de distribuição turística

- 1.1. Evolução histórica da qualidade. O conceito de qualidade nos serviços. A gestão da qualidade total.

- 1.2. Sistemas e normas de qualidade. Sistema de qualidade para agências de viagens. Outros sistemas de qualidade. A certificação da qualidade.
- 1.3. Implementação de um sistema de qualidade. Factores chave. Projecto, programas e cronograma.
- 1.4. Desenho dos serviços. Especificações da qualidade dos serviços. Standards de qualidade, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- 1.5. Gestão da qualidade. A gestão por processos. Indicadores e outros procedimentos para o controlo da qualidade.
- 1.6. A melhoria continua e os planos de melhoria. Os grupos de melhoria. As ferramentas básicas para a melhoria da qualidade. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.
- 1.7. A avaliação da satisfação do cliente de serviços turísticos. Questionários de satisfação e outras ferramentas. Procedimentos para o tratamento das queixas e sugestões.
- 1.8. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 1.9. Avaliação do sistema de qualidade. Auto-avaliações e auditorias. Processos de certificação

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 4	GESTÃO ECONÓMICA E ADMINISTRATIVA NAS AGÊNCIAS DE VIAGENS		MF023_5
Nível	5	Duração indicativa	180 Horas
Associado à UC	Desenvolver a gestão económica - administrativa de agências de viagens		UC023_5

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Registrar operações contabilísticas das *agências* de viagens segundo a normativa vigente geral e sectorial, reconhecendo a importância deste procedimento.

- CA 1.1. Explicar a importância da contabilidade como instrumento de apoio à gestão económica das agências de viagens.
- CA 1.2. Identificar os factos contabilísticos mais usuais que se produzem nas agências de viagens, seleccionando e adequando os documentos justificativos dos mesmos.
- CA 1.3. Desenvolver o processo contabilístico básico aplicando as normas em vigor.
- CA 1.4. Determinar os resultados económicos parciais e finais que correspondam a um período de tempo determinado.

C2: Aplicar sistemas e procedimentos de gestão administrativa que se adaptem a diferentes tipos de agências de viagens e outras entidades de distribuição turística.

- CA 2.1. Identificar e classificar os diferentes tipos de documentos administrativos que se utilizam habitualmente em *agências* de viagens e outras entidades de distribuição turística em função de sua utilidade, procedência ou destino.
- CA 2.2. Descrever e comparar os sistemas de arquivo, reposição e controlo de documentos.
- CA 2.3. Preencher documentos administrativos específicos das *agências* de viagens e de outras entidades de distribuição turística para processos internos e externos.
- CA 2.4. Seleccionar e aplicar procedimentos de gestão documental.
- CA 2.5. Aplicar sistemas de gestão de arquivo que compreendam:
 - Procedimentos de solicitação, classificação e reposição de existências.
 - Procedimentos de entradas, saídas e distribuição de existências.
 - Elaboração de inventários.
- CA 2.6. Descrever os diferentes sistemas e procedimentos de segurança aplicáveis ao depósito, custódia e arquivo de documentos com as diferentes estruturas da organização.

C3: Analisar os procedimentos e operações que se derivam das relações económicas internas e externas, aplicando-os e estimando sua importância.

- CA 3.1. Descrever os procedimentos de facturação, controlo de contas de crédito, cobrança a clientes e emitir documentos justificativos.
- CA 3.2. Comprovar o direito a devoluções por serviços pagos e não desfrutados, formalizando as comunicações a fornecedores e preenchendo os documentos necessários.
- CA 3.3. Registrar em suportes de vendas, os valores de direitos de uso de serviços ou produtos vendidos.
- CA 3.4. Preencher folhas de vendas de serviços de fornecedores.
- CA 3.5. Explicar os procedimentos de controlo de facturas de fornecedores e preencher relatórios de incidências e pedidos de regularização de pagamentos incorrectos.
- CA 3.6. Arquivar a documentação segundo os procedimentos estabelecidos.
- CA 3.7. Assumir a necessidade de intervir nos procedimentos derivados das relações económicas internas e externas com a maior precisão e um alto sentido de responsabilidade e ética profissional.
- CA 3.8. Explicar o funcionamento das contas correntes, interpretando-as adequadamente assim como os documentos emitidos.
- CA 3.9. Realizar os registos contabilísticos que procedam os registos de caixa e contas bancárias, em resposta a casos definidos, com a máxima precisão.

C4: Desenvolver as operações de gestão de tesouraria e controlo de contas de caixas e bancos, realizando as comprovações necessárias com a precisão e exactidão requeridas.

- CA 4.1. Efectuar a conversão, em compras de divisa em moeda ou cheques de viagem, identificando a legislação aplicável, determinando o tipo de cambio oficial ou aplicável e o valor final, preenchendo os documentos de suporte da operação.
- CA 4.2. Distinguir, descrever e preencher diferentes documentos de pagamento, identificando e aplicando a legislação vigente.

- CA 4.3. Preencher impressos administrativos e contabilísticos para registar operações de tesouraria.
- CA 4.4. Preencher relatórios periódicos de movimentos de caixa.
- CA 4.5. Efectuar controlos de conta de caixa, anexando os justificativos correspondentes e resolvendo diferenças entre saldos reais e os registos realizados, em situações devidamente definidas.
- CA 4.6. Realizar controlos de contas bancárias, elaborando quadros com extractos de bancos, e resolvendo diferenças entre os registos das entidades financeiras e os livros/registos de contas bancárias da Agência de Viagens, em situações devidamente definidas.
- CA 4.7. Assumir a necessidade de desenvolver as operações de gestão de tesouraria com a maior precisão e um alto sentido de responsabilidade e ética profissional.

- 2.6. Aplicação de procedimentos de gestão documental.
- 2.7. Meios de arquivo e tratamento da informação. Aplicações.
- 2.8. Controlo de correspondência.

3. Procedimentos de arquivo, reposição e controlo de documentos próprios e externos

- 3.1. Gestão de arquivo.
- 3.2. Gestão de inventários.
- 3.3. Controlo de documentos.

4. Procedimentos derivados das relações económicas com clientes

- 4.1. Adiantamentos e depósitos.
- 4.2. Facturação e cobrança.
- 4.3. Meios de pagamento. Cartões de crédito e débito. Condições para a aceitação de cheques.
- 4.4. O pagamento ao prazo. As devoluções por serviços não prestados. Gestão de reembolsos.
- 4.5. Controlo de contas de crédito. Cobrança a clientes. Procedimentos perante dívidas de clientes (contas a receber).

5. Gestão de tesouraria e controlo de contas de caixas e bancos

- 5.1. Legislação vigente aplicável a gestão de contas de caixa e bancos.
- 5.2. Normas reguladoras da compra em moeda estrangeira.
- 5.3. Procedimento de compra de moeda estrangeira.
- 5.4. Documentação e registo das operações.
- 5.5. Documentos de pagamento: Identificação, diferenciação, preenchimento. Normas aplicáveis.
- 5.6. Registo de movimentos de caixa e preenchimento de impressos administrativos e contabilísticos.
- 5.7. Realização de controlos de caixa.
- 5.8. Análise de extractos de contas bancárias, resolvendo desfasamentos com os livros/registos de contas bancárias da agência de viagens.
- 5.9. Análise das medidas de segurança relacionadas com a documentação contabilística e o efectivo.

Conteúdos

1. Contabilidade básica

- 1.1. Conceito e objectivos de Contabilidade.
- 1.2. Os livros de contabilidade (documentos de registo).
- 1.3. O património.
- 1.4. As contas.
- 1.5. O plano geral de contabilidade.
- 1.6. O processo contabilístico básico nas agências de viagens.
- 1.7. A tesouraria nas agências de viagens.
- 1.8. Os impostos. Sua liquidação.
- 1.9. Os direitos de cobrança.
- 1.10. As amortizações. As provisões.
- 1.11. As contas anuais.
- 1.12. Instrumentos de abono nas operações comerciais.
- 1.13. Contas correntes.
- 1.14. Créditos.
- 1.15. Aplicações.

2. Processos administrativos em agências de viagens e outras entidades de distribuição turística

- 2.1. Processos administrativos internos em agências de viagens e outras entidades de distribuição turística. Suportes documentais e registos. Programas informáticos de gestão interna (*BackOffice*). Aplicação de procedimentos.
- 2.2. Processos administrativos derivados da venda de transporte aéreo regular. Documentos de tráfico, e formulários administrativos standards. Procedimentos através de Internet Processos administrativos derivados da venda de alojamento. Aplicação de procedimentos e documentos associados.
- 2.3. Processos administrativos derivados da venda de transporte marítimo. Aplicação de procedimentos estabelecidos pelos fornecedores. Preenchimento de documentos internos e externos.
- 2.4. Aplicação de procedimentos estabelecidos pelos fornecedores. Formalização de documentos internos e externos.
- 2.5. Processos administrativos derivados da venda de produtos de operadores turísticos e outros grossistas. Processos administrativos derivados de outras vendas. Aplicação de procedimentos. Preenchimento de documentos internos e externos.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 5	INGLÊS PROFISSIONAL PARA SERVIÇOS DE INTERMEDIACÃO TURÍSTICA		MF024_3
Nível	3	Duração indicativa	150 Horas
Associado à UC	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de intermediação turística		UC024_3

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressas pelos clientes e fornecedores a uma velocidade normal, emitidas no âmbito da actividade de intermediação turística.

CA 1.1. Interpretar os aspectos gerais de mensagens orais emitidas em inglês e reconhecer com precisão o propósito da mensagem em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de agências de viagens, alojamentos, postos de informação turística e meios de transporte marítimo e aéreo, a sua chegada, durante sua estadia e a sua saída.
- Confirmação dos serviços contratados pelos clientes e com os fornecedores.
- Resolução de contingências e situações de emergência produzidas durante a prestação de um serviço.
- Negociação com clientes e profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.
- Resolução de reclamações.
- Informação e assessoria sobre destinos, serviços, produtos, viagens organizadas, trajectos e escalas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, outras agências de viagem e profissionais.
- Gestão de reservas e outros serviços de agências de viagens e alojamentos.
- Promoção de viagem, evento ou zona turística a clientes actuais e potenciais.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CA 1.2. Interpretar de forma geral, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Aspectos não verbais.
- Número e características dos interlocutores.
- Costumes no uso da língua e diferentes sotaques.
- Clareza da pronúncia.

C2: Interpretar os aspectos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês no âmbito da intermediação turística, retirando a informação relevante.

CA 2.1. Interpretar de forma geral as mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o seu propósito com precisão, em situações profissionais, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de intermediação turística.
- Consulta de manuais de aplicação informática.
- Consulta de regulamento.
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos.
- Informação sobre alojamentos, serviços e tarifas.

CA 2.2. Interpretar de forma geral, mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir com fluidez mensagens orais em inglês, medianamente complexas, relativas ao contexto profissional da intermediação turística.

CA 3.1. Expressar oralmente em inglês, pronunciando com fluidez, clareza e correcção, formas de cortesia aprendidas, e frases complexas que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de agências de viagens, alojamentos, oficinas de informação turística e meios de transporte.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector a prestação, colaboração ou contratação de serviços.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências.
- Informação e conselho sobre destinos, serviços, produtos, viagens organizadas, trajectos e escalas.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais.
- Gestão de reservas e outros serviços de agências de viagens e alojamentos.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Resolução de reclamações.

CA 3.2. Produzir mensagens orais em inglês com clareza e coe-rência, adequando o tipo de mensagem e o registo às situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Costumes no uso da língua.
- Número e características dos interlocutores.

C4: Produzir, em inglês, documentos escritos, gramatical e ortograficamente correctos, utilizando um vocabulário amplo próprio do âmbito da intermediação turística.

CA 4.1. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Documentos relativos à gestão e comercialização de uma agência de viagens.
- Reservas e venda de serviços e produtos turísticos.
- Atendimento por escrito de procuras informativas de clientes ou profissionais do sector.
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito.
- Resolução de reclamações por escrito.
- Preenchimento de documentos de controlo, contratos e vouchers.
- Solicitação por escrito de informação a clientes, fornecedores e profissionais do sector.

CA 4.2. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação.

C5: Comunicar oralmente em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações próprias da intermediação turística.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de agências de viagens, alojamentos, postos de informação

turística e meios de transporte marítimo e aéreo, a sua chegada, durante a sua estadia e a sua saída.

- Confirmação dos serviços contratados pelos clientes e com os fornecedores.
- Resolução de contingências e situações de emergência produzidas durante a prestação de um serviço.
- Negociação com clientes e profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.
- Resolução de reclamações.
- Informação e assessoria sobre destinos, serviços, produtos, viagens organizadas, trajectos e escalas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, outras agências de viagem e profissionais.
- Gestão de reservas e outros serviços de agências de viagens e alojamentos.
- Promoção de viagem, evento ou zona turística a clientes actuais e potenciais.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CA 5.2. Resolver situações de interacção em inglês, em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza na pronúncia e distintos sotaques.

Conteúdos

1. Gestão e comercialização em inglês de serviços turísticos

- 1.1. Apresentação de serviços turísticos: características de produtos e serviços, condições de pagamento e serviços pós-venda, entre outros.
- 1.2. Gestão de reservas de destinos ou serviços turísticos, tais como quartos hoteleiros ou transportes.
- 1.3. Emissão de bilhetes, *vouchers* e outros documentos da comercialização de serviços turísticos.
- 1.4. Negociação com fornecedores e profissionais do sector da prestação de serviços turísticos.
- 1.5. Preenchimento de documentação própria da gestão de uma agência de viagens.

2. Informações turísticas em inglês.

- 2.1. Cessão ou intercâmbio de informação entre serviços de informação turística, agências de viagens ou redes de centros de informação turística.
- 2.2. Gestão da informação sobre fornecedores de serviços turísticos e preços.
- 2.3. Procura de informação do cliente sobre sua satisfação com os serviços turísticos contratados, tais como o alojamento, o transporte e os guias.
- 2.4. Elaboração de listas de recursos naturais da zona, de actividades desportivas e/ou recreativas e itinerários, especificando localização, distância, datas, meios de transporte ou formas de acesso, tempo necessário e horários de abertura e encerramento.
- 2.5. Informação e aconselhamento ao cliente relativamente aos destinos turísticos recomendados.

3. Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês

- 3.1. Terminologia específica no trato com clientes de agências de viagens e centros de informação turística.

3.2. Usos e estruturas habituais no atendimento ao cliente.

3.2.1. Formas de saudação.

3.2.2. Apresentações.

3.2.3. Formas de cortesia habituais.

3.3. Distinção de estilos, formal e informal, na comunicação oral e escrita com clientes.

3.4. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes.

3.5. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO	FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		HRT005_MT_5
Nível	5	Duração indicativa	360 Horas
Associado a todas as Unidades de Competência			

Capacidades e critérios de avaliação:

C1: Observar as relações comerciais, operativas e contratuais das agências de viagens e *tour-operators* com os diferentes fornecedores de serviços turísticos.

CA 1.1. Preparar documentos ou mensagens de pedidos de quotizações ou reserva de serviços, e elaborar e complementar contratos para diversos tipos de serviços, incluindo contratos de aluguer de meios de transporte, contratos de contingente nos estabelecimentos de alojamento e outros.

CA 1.2. Observar a aplicação das técnicas de comunicação e negociação adequadas em relação com os fornecedores de serviços em circunstâncias e cenários diversos.

CA 1.3. Auxiliar na resolução de conflitos entre as partes através de abordagens adequadas.

C2: Colaborar nos processos de elaboração, programação, operação de viagens organizadas e produtos similares identificando e aplicando procedimentos, técnicas e tecnologias.

CA 2.1. Identificar e preencher os documentos apropriados para a elaboração de viagens organizadas ou *transfers* para assegurar as prestações dos serviços incluídos e observar os controlos necessários para assegurar a operação e o cumprimento das acções programadas, indicando as medidas correctivas adequadas perante determinados desvios.

- CA 2.2. Identificar e completar documentos administrativos e contabilísticos próprios das operações de viagens organizadas, excursões e *transfers*, e redigir relatórios de avaliação de forma manual e informatizada.
- CA 2.3. Utilizar programas informáticos e folhas de cálculo para a elaboração de orçamentos de viagens organizadas, excursões e *transfers*.
- CA 2.4. Propor viagens organizadas ou *transfers*, utilizando os suportes informáticos, recursos tecnológicos, como Internet, programas informáticos de folhas de cálculo e programas específicos para agências de viagens, assim como os dados apresentados.
- CA 2.5. Considerar e propor possíveis itinerários e características do produto.
- CA 2.6. Considerar e propor os serviços e outras componentes do produto.
- CA 2.7. Auxiliar na apresentação de propostas de prestadores dos serviços e obter preços e tarifas de serviços.
- CA 2.8. Colaborar na elaboração do orçamento, determinando custos, retribuições a retalhistas, margens de lucro, preços de venda, e outros indicadores económicos de interesse.
- CA 2.9. Colaborar na proposta de apresentação do produto elaborado, para desenhar a sua oferta final.
- C3: Colaborar nos processos de informação e venda de produtos e serviços turísticos, valorizando a sua importância para a consecução dos objectivos empresariais.**
- CA 3.1. Identificar e aceder às ofertas de serviços e de produtos como viagens organizadas, cruzeiros, excursões, etc., e seleccionar a informação necessária para a venda, manuseando os suportes como manuais, tarifários, etc., e meios de acesso à informação como GDS, Internet, etc., disponíveis nas agências de viagens e outras entidades de distribuição.
- CA 3.2. Colaborar no cálculo de tarifas para qualquer meio de transporte, tanto para trajectos nacionais como internacionais, determinando correctamente o preço final e emitindo a documentação correspondente.
- CA 3.3. Identificar os diferentes fornecedores de serviços existentes na agência e relacioná-los com os meios de gestão adequados para preencher as reservas de serviços e produtos nas diversas circunstâncias que podem surgir e aplicar os procedimentos adequados segundo a natureza do fornecedor e o tipo de serviço.
- C4: Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao cliente com o objectivo de satisfazer as suas expectativas e materializar futuras vendas.**
- CA 4.1. Aplicar diferentes normas de actuação em função da tipologia de clientes.
- CA 4.2. Aplicar modalidades de atendimento ao cliente, segundo se trate de contacto directo ou não directo.
- CA 4.3. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações.
- CA 4.4. Identificar as etapas e os factores chaves para obter a satisfação do cliente, aplicando os procedimentos e técnicas de comunicação mais usuais.
- CA 4.5. Colaborar nas situações de resolução de conflitos em situações de reclamações de clientes.
- CA 4.6. Aplicar os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores chaves para conseguir a sua satisfação.
- CA 4.7. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação apropriadas a cada situação que impliquem atendimento e informação ao cliente em turismo.
- CA 4.8. Atender aos clientes com cortesia, procurando satisfazer os seus hábitos e necessidades de informação e resolvendo com amabilidade e discrição as suas queixas.
- C5: Colaborar na aplicação de sistemas e procedimentos de gestão administrativa e no registo de operações contáveis que se adaptem a diferentes tipos de agências de viagens.**
- CA 5.1. Identificar e classificar os distintos tipos de documentos administrativos que se utilizam habitualmente pelas agências de viagens e outras entidades de distribuição turística em função da sua utilidade, procedência ou destino.
- CA 5.2. Colaborar na aplicação dos sistemas de arquivo, reposição e controlo de documentos.
- CA 5.3. Colaborar no registo do processo contável básico aplicando as normas em vigor.
- CA 5.4. Colaborar na formalização de documentos administrativos específicos das agências de viagens e de outras entidades de distribuição turística para os seus processos internos e externos.
- CA 5.5. Assumir a necessidade de intervir nos processos de contabilidade com um elevado sentido de responsabilidade e honestidade pessoal.
- C6: Colaborar na gestão e controlo das contas de clientes, assim como nos procedimentos e operações que se derivam das relações económicas internas e externas, estimando a sua importância.**
- CA 6.1. Auxiliar na implementação dos processos de facturação, cobrança e na emissão de documentos justificativos de cobrança e pagamentos de forma manual e informatizada.
- CA 6.2. Auxiliar no registo de suportes de vendas, os montantes dos direitos de utilização de serviços ou produtos vendidos tanto manualmente, como com os programas informáticos habituais.
- CA 6.3. Preencher partes de vendas de serviços de fornecedores tanto de forma manual como informatizada.
- CA 6.4. Colaborar na aplicação dos procedimentos de controlo de facturas de fornecedores e preencher relatórios de incidências e solicitações de regularização de cargos incorrectos.
- CA 6.5. Arquivar a documentação segundo os procedimentos estabelecidos.
- C7: Colaborar nas operações de gestão de tesouraria e controlo de contas de caixas e bancos, realizando os comprovativos necessários com a precisão e exactidão requeridas.**
- CA 7.1. Observar o processo de conversibilidade, nos casos de compra de divisa em ou cheques de viagem, identificando a lei aplicável, determinando o tipo de câmbio oficial ou aplicável e o contravalor final, e auxiliar no preenchimento dos documentos comprovativos da operação.
- CA 7.2. Auxiliar na formalização de formulários administrativos, pré-contabilísticos e contabilísticos para registar operações de tesouraria.
- CA 7.3. Auxiliar na formalização das sínteses periódicas dos movimentos de caixas.
- CA 7.4. Identificar as medidas de segurança necessárias para evitar roubos ou perdas, assumindo a necessidade de desenvolver as operações de gestão de tesouraria com maior precisão e um alto sentido da responsabilidade e honestidade pessoais.
- C8: Observar a aplicação de técnicas de integração e direcção de pessoal utilizadas em agências de viagens e unidades de informação e distribuição turísticas.**
- CA 8.1. Observar a utilização eficaz das técnicas de comunicação idóneas para receber e emitir instruções e informação, intercambiar ideias e opiniões, atribuir tarefas e coordenar planos de trabalho.
- CA 8.2. Observar o exercício da liderança, de uma maneira efectiva, adoptando o estilo mais apropriado em cada

situação e dirigindo equipas de trabalho, integrando e coordenando as necessidades do grupo no quadro de objectivos, políticos ou directrizes pré-determinados.

CA 8.3. Participar nas reuniões de trabalho, colaborando activamente e conseguindo a colaboração dos participantes, e agindo em conformidade com os propósitos da reunião.

C9: Colaborar na realização de controlos de qualidade de determinados serviços e produtos em agências de viagens e colaborar na avaliação dos resultados obtidos.

CA 9.1. Colaborar na detecção de situações que, aparentemente, podem supor debilidades do serviço para a sua inclusão nos dispositivos que facilitem informação certa acerca das mesmas.

CA 9.2. Colaborar no desenvolvimento de inquéritos para a recompilação de dados e propostas.

CA 9.3. Colaborar na recompilação e introdução de dados nos registos e indicadores correspondentes.

CA 9.4. Colaborar nas propostas de acções preventivas ou correctivas.

CA 9.5. Colaborar na aplicação dos procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações.

CA 9.6. Comunicar oralmente em inglês standard, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias da intermediação turística.

CA 9.7. Interagir em inglês, nas situações profissionais, tais como:

- Atenção directa ao cliente de agências de viagens, postos de informação turística na sua chegada, durante a sua estadia e à sua saída;
- Resolução de contingências, situações emergentes e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e assessoria sobre destinos, serviços, produtos, tarifas, viagens organizadas, trajectos, paradas e escalas;
- Demanda de informação variada da parte do cliente ao profissional do sector;
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais;
- Gestão de reservas e outros serviços de agências de viagens e alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores;
- Promoção de um estabelecimento, viagem, evento ou zona turística entre clientes actuais e potenciais;
- Venda e oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais;
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 10.1. Resolver situações de interacção em inglês, sob condições, que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Comunicação formal ou informal.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza na pronunciação e distintos acentos.

C10: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas no centro de trabalho.

CA 11.1. Comportar-se responsabilmente tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA 11.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.

CA 11.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.

CA 11.4. Integrar nos processos de produção da instituição.

CA 11.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA 11.6. **Cumprir as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.**

Conteúdos

1. Relação comercial das agências de viagens e *tour-operators* com fornecedores de serviços.

1.1. Relação entre as empresas de alojamento e as agências de viagens e *tour-operators*.

1.2. Relação com o transporte aéreo.

1.3. Relação com o transporte marítimo e terrestre.

1.4. Gestão dos serviços de guia turística.

1.5. Gestão de vistos e outros documentos necessários para a viagem. Seguro de viagem e os contratos de assistência em viagem.

2. Criação e operação de viagens organizadas e *transfers*.

2.1. Colaboração na programação de vários tipos de viagens organizadas.

2.2. Observação das relações entre *tour-operators* e agências de viagens. Condições de colaboração e termos de retribuição.

2.3. Observação das fases da elaboração, programação, comercialização e operação de viagens organizadas.

2.4. Elaboração de diferentes tipos de excursões e visitas. Características e serviços que incluem.

2.5. Programação e operação de excursões, de operações regulares e operações sob a demanda.

2.6. Programação e operação de diferentes tipos de *transfer*.

3. Informação, assessoria e venda de serviços e produtos turísticos

3.1. Seleção de informação.

3.2. Manejo de suportes manuais e informáticos.

3.3. Cálculo de tarifas para meios de transporte.

3.4. Gestão de reservas de fornecedores.

3.5. Os seguros de viagem e contratos de assistência em viagem.

3.6. Criação de ficheiros de clientes.

3.7. Aplicação de técnicas de promoção de vendas.

3.8. Aplicação de técnicas de negociação e de *merchandising*.

4. Comunicação, atendimento ao cliente e técnicas de vendas e negociação nas agências de viagens e nas entidades de distribuição turística

4.1. Aplicar as técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações.

4.2. Seleção e transmissão de informação em função dos pedidos dos interlocutores.

4.3. Aplicação de técnicas de atenção pessoal e telefónica.

4.4. Aplicação de técnicas para determinar as expectativas dos clientes relativamente a um serviço para conseguir a satisfação das expectativas como conceito de qualidade do serviço.

4.5. Aplicação de técnicas no processo de venda. Fases da venda. A venda telefónica.

- 4.6. Aplicação de estratégias e técnicas na negociação.
- 4.7. Tratamento de reclamações.
- 4.8. Utilização de diferentes formas de saudações e de normas de cortesia tanto presenciais como à distância.
- 4.9. Aplicação de normas deontológicas, de conduta e de imagem pessoal dos profissionais de agências de viagens e de outras entidades de distribuição turística.

5. Utilização de terminais de sistemas de distribuição (GDS) e de aplicações informáticas de gestão de agências de viagens.

- 5.1. Utilização dos distintos tipos de terminais GDS.
- 5.2. Utilização de diferentes aplicações informáticas para a gestão de agências de viagens, reservas de viagens organizadas e excursões (*Front Office*).

6. Sistemas e procedimentos de gestão administrativa e contabilística nas agências de viagens e entidades de distribuição turística

- 6.1. Processos administrativos internos nas agências de viagens e outras entidades de distribuição turística.
- 6.2. Gestão de programas informáticos de gestão interna (*BackOffice*).
- 6.3. Aplicação de procedimentos nos processos administrativos derivados da venda de transporte aéreo regular.
- 6.4. Aplicação de procedimentos nos processos administrativos derivados da venda em alojamento.
- 6.5. Aplicação de procedimentos e documentos associados aos processos administrativos derivados da venda de transporte marítimo.
- 6.6. Processos administrativos derivados da venda de produtos de *tour-operators*.
- 6.7. Aplicação de procedimentos de gestão documental.
- 6.8. Meios de armazenamento e tratamento da informação.

7. Procedimentos derivados das relações económicas com clientes

- 7.1. Pagamento em dinheiro. Cartões de crédito e débito. Condições para a aceitação de cheques e notas promissórias.
- 7.2. O pagamento diferido. O financiamento externo. Os acordos comerciais com concessão de crédito aos clientes.
- 7.3. As devoluções de serviços não prestados.
- 7.4. Procedimentos perante as dívidas.
- 7.5. Participação na gestão de tesouraria e controlo de contas de caixas e bancos.
- 7.6. Emissão de documentos de pagamento.
- 7.7. Observação das medidas de segurança relacionadas com a documentação contabilística.
- 7.8. Utilização de programas informáticos de gestão interna (*BackOffice*) de agências de viagens para os procedimentos da gestão económica.

8. Direcção e integração de pessoal nos departamentos de agências de viagens e unidades de informação e distribuição turística

- 8.1. Observar a atribuição de tarefas e coordenação de planos de trabalho.
- 8.2. Assistir a tomada de decisões entre as diferentes vias de solução possíveis a um conflito.
- 8.3. Observação do desempenho de liderança.
- 8.4. Participação nas reuniões de trabalho.
- 8.5. Consulta de um manual de acolhimento do estabelecimento a um novo empregado.

9. Controlos de qualidade em agências de viagens e Unidades de informação e distribuição turística.

- 9.1. Interpretação dos indicadores de qualidade próprios das agências de viagens.
- 9.2. Observação de atributos e dimensões da qualidade nas viagens organizadas e *transfers*.
- 9.3. Procedimentos e instruções de trabalho para a qualidade nos serviços turísticos.
- 9.4. Gestão da documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado.
- 9.5. Elaboração de questionários simples que permitem medir o nível de satisfação dos clientes respectivamente aos indicadores.
- 9.6. Aplicação das ferramentas básicas para a determinação e análises das causas da não qualidade.

10. Comunicação em inglês em situações próprias dos serviços de intermediação turística.

- 10.1. Atendimento directo em inglês ao cliente de agências de viagens, a sua chegada, durante a sua estadia e a sua saída.
- 10.2. Resolução em inglês de contingências, situações emergentes e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço.
- 10.3. Resolução de queixas e reclamações em inglês.
- 10.4. Informação e conselho em inglês, sobre destinos, serviços, produtos, preços, viagens organizadas e escalas.
- 10.5. Atendimento de demandas de informação variada em inglês da parte do cliente ou profissional do sector.
- 10.6. Atendimento em inglês aos fornecedores, agências de viagens e profissionais.
- 10.7. Gestão em inglês de reservas e outros serviços de agências de viagens.
- 10.8. Confirmação em inglês dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
- 10.9. Promoção em inglês um estabelecimento, viagens, evento ou zona turística entre clientes actuais e potenciais.
- 10.10. Negociação em inglês com clientes ou profissionais do sector, acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.
- 10.11. Comunicação em inglês de forma presencial ou telefónica.
- 10.12. Comunicação em inglês em situações formais ou informais
- 10.13. Comunicação em condições de ruído ambiental ou interferências

11. Integração e comunicação na instituição

- 11.1. Comportamento responsável no centro de trabalho.
- 11.2. Respeito aos procedimentos e normas do centro de trabalho.
- 11.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.
- 11.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.
- 11.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos no centro de trabalho.
- 11.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.
- 11.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto.*

DESPACHO CONJUNTO

O Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, regula do Regime Jurídico Geral do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ). De acordo com o n.º 4 do artigo 9.º desse diploma “Os elementos que integram o Catálogo Nacional das Qualificações são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação, Formação Profissional e Emprego.

Por seu lado, o Governo, através do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, regulou “a natureza, a estrutura e os efeitos do Catálogo Nacional das Qualificações Profissionais (CNQP)”. O artigo 4.º desse diploma determina que o CNQP é composto pelas qualificações profissionais, entenda-se perfis profissionais e programas formativos associados, reconhecíveis no mercado de emprego e identificados no sistema de produção e classificados de acordo com os critérios estabelecidos no mesmo diploma.

Acrescenta o n.º 3 do artigo 23.º do referido diploma que “os elementos que integram o CNQP são aprovados pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Educação e da Formação Profissional e Emprego, ouvido o Conselho Nacional do Emprego e Formação Profissional (CNEFP), sem prejuízo das competências atribuídas ao Conselho Nacional de Educação ao abrigo do disposto no artigo 84.º das Bases de Sistema Educativo”.

Assim, convindo aprovar a qualificação profissional HRT 006-4 relativa a Recepção e Alojamentos, nos termos n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 20/2010 de 14 de Junho, conjugado com o disposto no artigo 4.º e n.º 3 do artigo 23.º, todos do Decreto-Lei n.º 66/2010 de 27 de Dezembro, os Ministros da Juventude, Emprego e Desenvolvimento de Recursos Humanos e da Educação e Desporto, determinam o seguinte:

Artigo único

(Aprovação)

É aprovada a qualificação profissional HRT 006_4 relativa a Recepção em Alojamentos, anexo ao presente Despacho Conjunto.

Gabinetes das Ministras da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos e da Educação e Desporto, na Praia, aos 29 de Abril de 2011. – As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto.*

PERFIL PROFISSIONAL

HRT006_4

RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS

Perfil profissional			
Código	HRT006	Denominação	RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral		Assegurar o serviço de recepção da unidade hoteleira (Hotel ou estabelecimento similar), atendendo, acolhendo e apoiando os clientes, antes, durante e no final da sua estadia, de acordo com a planificação geral do estabelecimento, desenvolvendo e assegurando a prestação dos serviços, caso necessário, utilizando a língua inglesa.	
Unidades de Competência da Qualificação		Denominação	
		UC1	Executar e controlar o desenvolvimento de acções comerciais e reservas em alojamentos
		UC2	Realizar as actividades específicas da recepção em alojamentos
		UC4	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de hotelaria
		Denominação	Código
		UC025_4	UC025_4
		UC026_4	UC026_4
		UC027_3	UC027_3

Ambiente profissional	Âmbito profissional: Desenvolve a sua actividade em todo o tipo de estabelecimentos hoteleiros e outros alojamentos turísticos tais como apartamentos turísticos, parques de campismo e caravanismo, empreendimentos de turismo de habitação, empreendimentos de turismo no espaço rural, cruzeiros e outros. Também enquadra-se em determinadas entidades dedicadas à distribuição turística, tais como sistemas de distribuição, representantes da área da prestação de serviços: consultórios, firmas de advogados, universidades, escolas.
	Sectores produtivos: Esta qualificação situa-se, fundamentalmente, no sector da hotelaria e, especialmente, no subsector de alojamento turístico, embora também possa localizar-se em sectores que englobam determinado tipo de alojamentos não turísticos (residências de estudantes, de 3ª idade, etc.). Do mesmo modo, e em menor medida, localiza-se no subsector da distribuição turística, sobretudo em centrais de reservas hoteleiras.
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) 422205 RECEPCIONISTA DE HOTEL 422290 OUTROS RECEPCIONISTAS E TRABALHADORES SIMILARES

UC1	EXECUTAR E CONTROLAR O DESENVOLVIMENTO DE ACÇÕES COMERCIAIS E RESERVAS EM ALOJAMENTOS
Nível: 4	Código: UC025_4

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Gerir as reservas de quartos e outros serviços do hotel de modo a obter os melhores índices de ocupação e produção possíveis.

- CD 1.1. Os modelos de actuação que se propõem estão em função da política comercial da empresa, da regulamentação vigente em matéria de tarifas e reservas e de toda a oferta do estabelecimento.
- CD 1.2. Os formulários e documentos necessários para a gestão de reservas são preenchidos devidamente e transferidos de forma manual ou informatizada, cumprindo os prazos estabelecidos.
- CD 1.3. As reservas são planificadas para otimizar a ocupação a curto, médio e longo prazo, dependendo do tipo de estabelecimento.
- CD 1.4. A informação relativa à gestão de reservas é processada e arquivada adequadamente, organizando os dados estatísticos, particularmente relativos a:
 - Previsão da ocupação;
 - Clientes não apresentados “no show”;
 - Modificações;
 - Cancelamentos;
 - Dados de empresas e clientes;
 - Garantias;
 - Correspondência e mensagens.
- CD 1.5. As conclusões operacionais obtidas são transferidas no tempo e no formato estabelecidos aos departamentos ou ao pessoal implicado.

EC2: Recolher e analisar a informação que seja útil para participar na planificação comercial do estabelecimento.

- CD 2.1. As directrizes comerciais da entidade são estudadas e integradas nos planos do departamento.

- CD 2.2. A oferta de serviços da entidade, em relação à concorrência é analisada, conhecendo os seus aspectos diferenciadores e a sua posição competitiva.
- CD 2.3. As fontes de informação são identificadas e seleccionadas adequadamente para a obtenção de informação sobre o mercado, produto, preço e distribuição do serviço de alojamento da própria empresa ou da concorrência.
- CD 2.4. A informação relacionada com a clientela é obtida para conhecer a procura actual e potencial.
- CD 2.5. As ideias, sugestões e dados são recolhidos e transmitidos aos responsáveis pela definição e desenvolvimento da planificação comercial da empresa, mediante a emissão de relatórios ou de outros documentos requeridos.

EC3: Participar na definição de determinadas acções comerciais, executando-as de acordo com a planificação realizada.

- CD 3.1. As actividades de promoção e outras próprias da comercialização são propostas com base no conhecimento do mercado, para a definição de acções comerciais.
- CD 3.2. Os recursos necessários para levar a cabo as acções comerciais definidas são objectos de organização, no seu âmbito de responsabilidade, com critérios de eficiência e eficácia.
- CD 3.3. As acções definidas nos planos comerciais são implementadas no seu âmbito de responsabilidade, de acordo com os objectivos fixados.
- CD 3.4. O material promocional e as ofertas estipuladas são distribuídos realizando visitas promocionais a clientes actuais ou potenciais.
- CD 3.5. As acções comerciais implementadas são analisadas e avaliadas, transferindo as conclusões e as sugestões de alterações oportunas aos responsáveis pela definição e desenvolvimento da planificação comercial da empresa.

EC4: Atender os pedidos e as queixas apresentadas pelos clientes, de modo a garantir-lhes a máxima satisfação, conforto e segurança.

- CA 4.1. Os desejos do cliente, se possível, são satisfeitos com a maior celeridade, respeitando ao mesmo tempo as normas do estabelecimento.
- CA 4.2. As queixas ou reclamações dos clientes são atendidas com amabilidade, eficácia e máxima descrição, anotando-as por escrito e tomando as medidas necessárias para a sua resolução e cumprindo as normas vigentes.
- CA 4.3. As modificações produzidas nos serviços prestados ao cliente são comunicadas ao pessoal dependente e aos demais departamentos implicados, de maneira adequada e em tempo útil, seguindo os procedimentos estabelecidos, para se adequar administrativamente à nova situação.
- CA 4.4. Os procedimentos adoptados em situações adversas são os estabelecidos e adequados a cada situação.
- CA 4.5. A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz, para poder conseguir uma boa interacção e compreensão na comunicação.

ciais. Acções comerciais. Ofertas e propostas de colaboração com os clientes. Captura de operações reais e clientes. Relatórios finais sobre os resultados e níveis de execução dos programas comerciais. Obter o índice de satisfação dos clientes. Equipamentos envolvidos na definição da política comercial. Reservas e depósitos. Gestão de preços.

Informação utilizada ou gerada:

Dados sobre o mercado, produto, preço e canais de distribuição. Bases de dados e directórios. Relatórios e listagens. Material promocional: folhetos, catálogos e DVD. Informações fornecidas por clientes, documentos internos de informação sobre políticas e programas da empresa, processos, procedimentos e métodos de funcionamento, bem como acordos, contratos com clientes, suportes de informação interdepartamental e informações hierárquicas.

UC2	REALIZAR AS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DA RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS
Nível: 4	Código: UC026_4

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Organizar a prestação de serviço de recepção, determinando os processos adequados e rentáveis.

- CD 1.1. Os processos escolhidos são adequados para conseguir a maior eficácia na prestação de serviços, com base nos meios disponíveis e em função da modalidade do estabelecimento.
- CD 1.2. O espaço físico é organizado da forma mais eficaz, tendo em conta:
- A adaptação dos meios disponíveis;
 - O estabelecimento de um fluxo de trabalho o mais correcto e rápido possível;
 - A optimização das tarefas e circuitos, adaptando-se: aos princípios básicos de ergonomia, segurança e higiene.
- CD 1.3. Os procedimentos específicos que se estabelecem para a prestação do serviço são desenvolvidos adequadamente, tendo em conta as características do estabelecimento: capacidade, categoria, localização, oferta, política da empresa, tipologia de clientes, etc.
- CD 1.4. Os procedimentos de controlo são estabelecidos e permitem determinar a capacidade e a eficácia dos processos do departamento.
- CD 1.5. Os instrumentos necessários para que a equipa dependente realize o seu trabalho de forma eficiente são determinados de forma a facilitar a coesão, a motivação, a formação, o controlo interno e a avaliação de resultados.

EC2: Realizar as actividades próprias do balcão, desde a chegada à saída do cliente, processando e gerindo a documentação necessária, segundo as normas da empresa ou estabelecimento.

- CD 2.1. A verificação do estado das reservas de serviços e a sua disponibilidade é realizada coordenando e informando os departamentos implicados.
- CD 2.2. A documentação necessária é preenchida para conseguir uma adequada prestação do serviço.
- CD 2.3. Os quartos são distribuídos com o fim de obter a satisfação da procura e a optimização das reservas.
- CD 2.4. No momento da chegada do cliente:
- Actua-se com rapidez e cortesia, dando as boas-vindas e efectuando a comprovação da reserva, de acordo com as normas da empresa;
 - Os procedimentos de registo e abertura de conta aplicados seguem os protocolos estabelecidos pela empresa;
 - A informação facilitada aos clientes sobre os serviços internos, assim como a entrega das correspondentes credenciais, são efectuadas no formato e no tempo estabelecidos;

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamento informático: software específico, impressora, Intranet, Website do estabelecimento. Equipamentos audiovisuais. Instrumentos de telecomunicações. Equipamentos, mobiliário e material de escritório. Material turístico, Dicionário, Material promocional, Equipamentos de segurança e vigilância, Materiais de apoio aos deficientes, Equipamentos de transporte e acesso dentro do estabelecimento, Instrumentos de Comunicação Interna.

Produtos e resultados:

Análise e conclusões sobre o mercado, produto, preço e canais de distribuição. Bases de dados actualizados de clientes actuais e poten-

- A informação que se proporciona é a procurada pelo cliente;
- A bagagem é transportada de forma profissional e eficaz;
- O protocolo estabelecido cumpre-se, tendo em conta o tipo de clientela, a modalidade, o tipo de estabelecimento e as normas internas;
- A confidencialidade no trato com o cliente é mantida constantemente.

CD 2.5. Durante a estadia no estabelecimento:

- A documentação é preenchida e arquivada segundo as regras do estabelecimento;
- Os serviços próprios de recepção tais como correspondência, mensagens, despertador, troco de moeda, aluguer de cofres, etc. são realizados com cortesia e profissionalidade;
- As estatísticas são realizadas de acordo com os procedimentos e modelos estabelecidos;
- Os débitos do cliente em cada sector do hotel são realizados de acordo com os procedimentos estabelecidos;
- A presença de indivíduos suspeitos é identificada para evitar na medida do possível roubos e furtos, informando sobre circunstâncias estranhas.

CD 2.6. A saída do cliente:

- A facturação de todos os serviços é comprovada e coordenada com os demais departamentos implicados;
- O sistema de pagamento acordado com o cliente é aplicado;
A recolha da bagagem é ordenada, autorizando devidamente a saída;
- Na despedida do cliente actua-se de forma cortês, comprovando o nível de satisfação do cliente;
- Os procedimentos necessários para assegurar um rápido *checkout* são aplicados.

EC3: Utilizar técnicas e meios externos e internos de comunicação adequados às necessidades de cada tipo de cliente, atendendo-o com a finalidade de satisfazer as suas expectativas e assegurando a transferência de informação interdepartamental.

CD 3.1. Os meios técnicos de comunicação disponíveis tais como, internet, intranet, telefonia, mega fonia, telefax, etc. são utilizados de forma responsável, seleccionando o mais adequado em função da situação.

CD 3.2. As instruções ou ordens acerca de mudanças são transmitidas na equipa de trabalho de forma correcta e clara para assegurar o cumprimento dos serviços prestados aos clientes.

CD 3.3. As comunicações, tanto externas como internas, chegam aos destinatários adequados, mantendo-se uma absoluta reserva e assegurando a confidencialidade dos mesmos.

CD 3.4. As acções comunicativas são coordenadas para obter a satisfação do cliente, actuando com a maior celeridade possível.

CD 3.5. O atendimento directo ao cliente face a pedidos, sugestões e queixas é realizado, seguindo a política da empresa e cumprindo a legislação vigente.

EC4: Supervisionar os processos de facturação, processando a documentação necessária, e gerir a informação decorrente da prestação de serviço de alojamento e demais serviços do hotel, permitindo um adequado controlo económico e administrativo do mesmo.

CA 4.1. O controlo económico e administrativo dos serviços prestados é obtido estabelecendo uma boa coordenação

com os departamentos implicados de forma rápida, exacta e eficaz e aplicando as medidas necessárias para a correcção de possíveis desvios.

CA 4.2. Os serviços prestados e a sua respectiva cobrança são comprovados para assegurar que correspondem ao facturado com o cliente ou com o canal de distribuição.

CA 4.3. Os depósitos, pré-pagamentos, listas de devedores, etc., são verificados detalhadamente, em coordenação com o departamento de administração, facilitando o estabelecimento de medidas correctivas e a aplicação de um controlo contabilístico.

CA 4.4. As bases de dados de empresas e clientes são criadas e mantêm-se actualizadas correctamente para facilitar a comunicação entre os mesmos.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamento informático: software específico, impressora, Internet e Intranet, Website do estabelecimento. Equipamentos audiovisuais. Instrumentos de telecomunicações. Equipamentos, mobiliário e material de escritório Material turístico, Dicionário, Material promocional, Equipamentos de segurança e vigilância, Materiais de apoio aos deficientes, Equipamentos de transporte e acesso dentro do estabelecimento, Instrumentos de Comunicação Interna.

Produtos e resultados:

Prestação do serviço de alojamento requerido pelo cliente. Atendimento aos clientes. Facturação e cobrança dos serviços. Controlo dos serviços utilizados pelos clientes. Atendimento e gestão das comunicações internas e externas. Informações sobre a Gestão à Direcção do estabelecimento. Documentos oficiais formalizados (ficha de queixa policial, folha de reclamações, relatórios estatísticos, cambio de moeda, etc.). Documentos de controlo de caixa formalizada. Documentação de controlo e reposição de materiais e modelos de documentos formalizados.

Informação utilizada ou gerada:

Manual de elaboração de relatórios e estatísticas. Manuais de técnica de atendimento e recepção de clientes. Manuais de arquivo e gestão de informações. Manual de busca e localização de falhas e incidentes. Manual de organização do trabalho na recepção. Manual de controlo e manutenção de equipamentos de segurança. Informações aos clientes sobre o funcionamento e os serviços do estabelecimento e sobre os serviços e os recursos dos arredores. Informação interna referente à política e programas da empresa, aos processos, procedimentos e métodos de operação e aos acordos e contratos com clientes.

UC3	COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NOS SERVIÇOS DE HOTELARIA
Nível: 3	Código: UC027_3

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressos pelos clientes e fornecedores, numa velocidade normal no âmbito da hotelaria, com o objectivo de prestar um serviço adequado e satisfazer as solicitações de clientes e fornecedores.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou do profissional em inglês, empregando uma linguagem standard é interpretada sem dificuldade em situações previsíveis tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;

- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- **Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;**
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CD 1.2. A compreensão oral complexa em inglês é interpretada no essencial adequando a interpretação aos diferentes condicionalismos que podem afectar a mesma.

EC2: Interpretar, sem precisar de um dicionário, documentos de complexidade média escritos em inglês, no âmbito da hotelaria, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.

CD 2.1. A documentação escrita em inglês relativa a instruções, cartas, faxes, correios electrónicos e notas é interpretada com agilidade em situações previsíveis tais como:

- **Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade hoteleira;**
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre alojamentos, serviços e tarifas.

CD 2.2. A compreensão escrita em inglês ocorre adequando a interpretação aos condicionantes que podem afectar à mesma.

EC3: Expressar aos clientes e aos fornecedores em inglês, mensagens orais fluentes, de complexidade média, no âmbito da hotelaria, em situações de comunicação presencial ou à distância, com o objectivo de prestar um serviço adequado, conseguir a satisfação do cliente e trocar informação com outros profissionais.

CD 3.1. A expressão oral em inglês é realizada produzindo mensagens coerentes, que empregam um vocabulário amplo relacionado com a actividade hoteleira e são emitidos com fluidez em encontros e conversas relativas a situações próprias do serviço de alojamento, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- **Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;**
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços de alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CD 3.2. A expressão oral em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC4: Produzir em inglês documentos escritos de complexidade média, gramaticalmente e ortograficamente correctos, necessários para o cumprimento eficaz da sua responsabilidade e para garantir os procedimentos dos serviços de alojamento, utilizando um vocabulário amplo próprio da sua área profissional.

CA 4.1. A expressão escrita em inglês é processada produzindo instruções, cartas, faxes, correios electrónicos e notas coerentes, inteligíveis e correctos na gramática e na ortografia, referidos a situações próprias da hotelaria, tais como:

- Redacção de informação de interesse geral para o cliente, tais como horários, datas e preços;
- Notificação de avisos para clientes de um evento ou viagem;
- Realização de reservas e venda de serviços e produtos turísticos de alojamentos;
- Atendimento por escrito de pedidos informativas de clientes ou profissionais do sector;
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Solicitações por escrito de informação aos clientes, fornecedores e profissionais do sector.

CA 4.2. A expressão escrita em inglês é produzida tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC5: Comunicar-se oralmente com espontaneidade, com um ou vários clientes ou fornecedores em inglês, na prestação do serviço de alojamento.

CD 5.1. A interacção em inglês é realizada produzindo e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas com fluidez em situações próprias da actividade da hotelaria, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e conselho sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- **Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;**
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CD 5.2. A interacção em inglês ocorre quando se utiliza uma linguagem standard, tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax. Aplicações informáticas e Dicionário.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva independente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação do serviço de alojamentos e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês especializadas do sector da hotelaria. Manuais de cultura anglófona de diversas procedências.

PROGRAMA FORMATIVO
ASSOCIADO AO PERFIL
HRT006_4
RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS

Programa Formativo associado ao Perfil profissional RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS			
Código	HRT001	Denominação	RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa	1.020 Horas		

		Denominação	Código
Unidades de Competência	UC1	Executar e controlar o desenvolvimento de acções comerciais e reservas em alojamentos	UC025_4
	UC2	Realizar as actividades específicas da recepção em alojamentos	UC026_4
	UC3	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de hotelaria	UC027_3

		Denominação		Código	
Módulos Formativos	MF1	Acções comerciais e reservas em alojamentos (150 Horas)	UF0001	Reservas em alojamentos	MF025_4
			UF0002	Atendimento ao cliente em alojamentos	
	MF2	Recepção e atendimento ao cliente (360 Horas)	UF0001	Departamento de recepção em alojamentos	MF026_4
			UF0002	Atendimento ao cliente em alojamentos	
	MF3	Inglês profissional para os serviços de hotelaria (150 Horas)			MF027_3
MFCRT	Formação em contexto real de trabalho (360 Horas)			HRT_006_MT_4	

MÓDULO FORMATIVO 1	ACÇÕES COMERCIAIS E RESERVAS EM ALOJAMENTOS		MF0025_4
Nível	4	Duração indicativa	150 Horas
Associado à UC	Executar e controlar o desenvolvimento de acções comerciais e reservas em alojamentos		UC0025_4

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: RESERVAS EM ALOJAMENTOS
- UNIDADE FORMATIVA 2: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS

UNIDADE FORMATIVA 1: RESERVAS EM ALOJAMENTOS

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os processos administrativos de reserva, seguindo os procedimentos e executando as operações adequadas para os pôr em prática.

- CA1.1. Descrever os objectivos, funções e tarefas próprias do pessoal de reservas.
- CA1.2. Identificar e analisar as fontes e os procedimentos de reservas mais comuns.
- CA1.3. Numa prática simulada, analisar a oferta, os contratos e as condições acordadas nos contratos com os agentes de reservas.
- CA1.4. Identificar os diferentes preços e tarifas e analisar os possíveis aspectos legais e as garantias necessárias.
- CA1.5. Manusear os programas informáticos específicos de reservas e os documentos utilizados nos processos de reservas.
- CA1.6. Identificar a documentação procedente das reservas que deve ser comunicada aos restantes departamentos e posteriormente arquivada.
- CA1.7. Numa prática simulada, interpretar a situação de um estabelecimento de alojamento a partir do estado das reservas e deduzir actuações.

C2: Analisar as informações do mercado turístico internacional e cabo-verdiano que permitam estimar a situação actual, a evolução e as tendências do sector de alojamento.

- CA2.1. Enumerar, descrever e inter-relacionar os diferentes elementos que constituem a oferta e a procura turísticas.
- CA2.2. Identificar e classificar as fontes nacionais e internacionais de informação turística mais relevantes.
- CA2.3. Identificar, analisar e seleccionar métodos de obtenção de dados adequados às variáveis que se devem estudar.
- CA2.4. Descrever a evolução histórica do turismo em Cabo Verde e a sua estrutura de mercado, em particular a do sector de alojamento, explicando a sua relação com os outros sectores da economia cabo-verdiana.

C3: Analisar as componentes de um plano de marketing, adequando-os a uma empresa de serviços de alojamento.

- CA3.1. Numa prática simulada, analisar as características gerais da empresa, os recursos, os pontos fortes e fracos, bem como as oportunidades e ameaças do meio para chegar ao diagnóstico.
- CA3.2. Numa prática simulada de um estabelecimento, formular estratégias e propor objectivos de marketing aplicados às reservas.
- CA3.3. Descrever o ciclo de vida de um produto/serviço turístico e as suas relações com as variáveis de marketing.

C4: Identificar e seleccionar as diferentes estratégias de comunicação comercial adequadas as empresas de alojamento e ao mercado turístico cabo-verdiano para serem aplicadas ao plano de marketing.

- CA4.1. Descrever estratégias de comunicação adequadas as empresas de serviços de alojamento e ao mercado turístico cabo-verdiano.
- CA4.2. Enumerar os distintos meios, formas e suportes de comunicação, explicando as vantagens e os inconvenientes de cada um.
- CA4.3. Numa prática simulada, elaborar um plano de comunicação de acordo com a estratégia escolhida e para tal:
 - Determinar o âmbito, o público-alvo e as acções comerciais adequadas ao plano;
 - Justificar a utilização dos instrumentos de comunicação;
 - Realizar uma estimativa de despesas e do alcance e possíveis resultados das acções programadas;
 - Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento das propostas de acções de comunicação.
- CA4.4. Avaliar os resultados de acções comerciais propostas de acordo com critérios de eficiência e eficácia.
- CA4.5. Identificar as fases dos processos de venda e aplicar as técnicas de venda adequadas ao mercado turístico cabo-verdiano.

Conteúdos

1. Execução e controle de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico

- 1.1. O departamento de reservas
 - 1.1.1. Objectivos, funções e tarefas próprias do departamento;
 - 1.1.2. Estrutura física, organizativa e funcional do departamento;
 - 1.1.3. Relações com outros departamentos;
 - 1.1.4. Gestão de informação no departamento.
- 1.2. As reservas em alojamentos
 - 1.2.1. Conceitos e terminologias;
 - 1.2.2. Direitos do consumidor.

- 1.3. O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual
 - 1.3.1. Processo da reserva:
 - Solicitação da reserva.
 - Verificação da disponibilidade.
 - Confirmação ou não de reservas.
 - 1.3.2. Modificação de reservas.
 - 1.3.3. Cancelamento de reservas.
 - 1.3.4. Documentação específica: relatórios, listagens e *rooming list*.
 - 1.3.5. Controle do estado das reservas.
 - 1.4. Manejo de programas informáticos específicos de reservas de alojamento
- 2. Estrutura do mercado do alojamento turístico cabo-verdiano e internacional**
- 2.1. O mercado turístico nacional e internacional
 - 2.1.1. Elementos componentes da oferta e da procura turística nacionais e internacionais;
 - 2.1.2. Análise quantitativa e qualitativa do sector da hotelaria e do turismo em Cabo Verde;
 - 2.1.3. Análise da estrutura dos mercados do turismo e da hotelaria cabo-verdiana: principais mercados emissores e receptores;
 - 2.1.4. Especificidades do mercado turístico cabo-verdiano relativo ao subsector de alojamento;
 - 2.1.5. Principais fontes de informação turística internacional e cabo-verdiana.
 - 2.2. Segmentação do mercado turístico cabo-verdiano
 - 2.2.1. Identificação e classificação das necessidades humanas;
 - 2.2.2. Motivações primárias e secundárias para o consumo;
 - 2.2.3. Factores que influenciam na compra dos produtos e serviços turísticos;
 - 2.2.4. Análise **do comportamento de consumidores ou usuários em serviços de natureza turística;**
 - 2.2.5. Critérios mais comuns de segmentação da procura turística e *nichos* de mercado turístico;
 - 2.2.6. Tipologia da procura em função do tipo de viagem: organizado, semi-organizado ou mediante internet;
 - 2.2.7. Os destinos turísticos cabo-verdianos tradicionais/consolidados e os emergentes.
- 3. Aplicação do marketing em estabelecimentos de alojamento turístico**
- 2.1.6. Conceitos básicos da economia de mercado.
 - 2.1.7. O estudo de mercado turístico.
 - 2.1.8. Análise das fontes de informação e métodos de investigação.
 - 2.1.9. Evolução do conceito de marketing desde o início; Marketing de serviços.
 - 2.1.10. Variáveis ou factores básicos próprios do mercado e do marketing turístico.
 - 2.1.11. O plano de marketing.
 - 2.1.12. Elementos que o constituem.
 - 2.1.13. Fases de elaboração.
- 4. Aplicação do plano acção comercial**
- 4.1. CRM: *Customer Relationship Management*

- 4.2. Marketing tradicional versus marketing relacional
- 4.3. Vínculo entre o Plano de marketing e o Plano de acção comercial.
 - 4.3.1. Transferência de objectivos de marketing para objectivos comerciais.
 - 4.3.2. Acções comerciais vinculadas a objectivos de marketing.
 - 4.3.3. Planeamento de acções comerciais.
 - 4.3.4. O plano de vendas: elaboração e controlo.

5. Aplicação das técnicas de venda às acções comerciais e reservas em alojamentos

- 5.1. Contacto inicial com o potencial cliente
 - 5.1.1. Objectivos do contacto inicial.
 - 5.1.2. A importância das primeiras impressões.
 - 5.1.3. Como transmitir uma imagem profissional.
- 5.2. A sondagem: como detectar as necessidades do cliente:
 - 5.2.1. Os diferentes tipos de clientes;
 - 5.2.2. As motivações de compra;
 - 5.2.3. Enfoque da venda segundo as motivações.
- 5.3. A argumentação: como expor os produtos/serviços de forma efectiva.
 - 5.3.1. Características, benefícios e argumentos dos produtos/serviços.
 - 5.3.2. Argumentos em função das motivações do cliente.
- 5.4. As objecções: como superar as resistências do cliente:
 - 5.4.1. Atitudes perante as objecções.
 - 5.4.2. O tratamento das objecções.
 - 5.4.3. Técnicas de superação das objecções.
- 5.5. O fecho da operação: como conseguir o compromisso do cliente:
 - 5.5.1. Atitudes necessárias para o fecho.
 - 5.5.2. Detecção de oportunidades de fecho.
 - 5.5.3. Tipos de fecho.
 - 5.5.4. Técnicas de fecho em função da situação e a tipologia do cliente.
 - 5.5.5. O compromisso com o cliente.
- 5.6. A venda personalizada:
 - 5.6.1. Tipologia dos clientes: atendimento personalizado.
 - 5.6.2. Como adaptar-se aos comportamentos dos clientes.
 - 5.6.3. O perfil das pessoas de contacto.
 - 5.6.4. O tratamento de clientes difíceis.
 - 5.6.5. Exercícios e simulações de casos práticos.

UNIDADE FORMATIVA 2: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS

Capacidades e critérios de avaliação

- C1: Aplicar técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao cliente em estabelecimentos de alojamento, a fim de satisfazer as suas expectativas e assegurar futuras estadias.**
- CA 1.1. Relacionar a utilização das técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atendimento, informação e venda em estabelecimentos de alojamento.
 - CA 1.2. Exemplificar diversas situações de resolução de conflitos, em situações de reclamações em estabelecimentos de alojamento.
 - CA 1.3. Descrever os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores-chave para conseguir a satisfação do mesmo.
 - CA 1.4. Escolher as normas de protocolo que se devem aplicar em estabelecimentos de alojamento, em função do tipo de evento que se vai realizar.

CA 1.5. Em situações práticas de recepção:

- Adoptar uma atitude e uma postura adequada à situação colocada;
- Utilizar diferentes formas de saudação;
- Escolher o vestuário adequado a um determinado contexto;
- Aplicar o estilo de comunicação verbal e não verbal mais adequado;
- Utilizar normas de cortesia, tanto no contacto directo como à distância.
- Numa prática simulada de pedidos de informação específicos de um estabelecimento de alojamento:
- Seleccionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores;
- Certificar da compreensão da mensagem emitida, bem como da recebida, mostrando uma atitude empática para com o interlocutor.

CA 1.6. Assumir a necessidade de atender os potenciais clientes com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades de informação, resolvendo as reclamações com amabilidade e discrição, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

CA 1.7. Descrever a origem, os tipos e a utilidade do protocolo, justificando comportamentos e hábitos sociais, enumerando as aplicações mais habituais das normas protocolares em estabelecimentos de alojamento em Cabo Verde e valorizando os aspectos básicos das relações sociais e da imagem pessoal.

Conteúdos

1. A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos

- 1.1. A comunicação no atendimento ao cliente na recepção:
 - 1.1.1. Barreiras que dificultam a comunicação.
 - 1.1.2. Comunicar com eficácia em situações difíceis.
 - 1.1.3. A linguagem verbal: palavras e expressões a utilizar e a evitar.
 - 1.1.4. A linguagem não verbal: expressão gestual e facial.
 - 1.1.5. Atitudes perante situações difíceis: Autocontrolo. Empatia. Assertividade.
- 1.2. Atendimento ao cliente na recepção de alojamentos:
 - 1.2.1. O atendimento personalizado: a orientação ao cliente.
 - 1.2.2. Técnicas de acolhimento e habilidades sociais aplicadas à recepção.
 - 1.2.3. Tipologia de clientes e seu tratamento.
 - 1.2.4. Associação de técnicas de comunicação aos tipos de solicitações mais habituais.
 - 1.2.5. A protecção de consumidores e usuários em Cabo Verde.
- 1.3. O protocolo em alojamentos:
 - 1.3.1. Conceito de protocolo.
 - 1.3.2. Tipos de protocolo: institucional, empresarial e internacional.
 - 1.3.3. Técnicas mais habituais de protocolo na recepção de alojamentos.
- 1.4. Queixas e reclamações na recepção:
 - 1.4.1. Queixas e reclamações mais comuns relativas a recepção.
 - 1.4.2. Atitude perante as queixas e reclamações relativas a recepção.
 - 1.4.3. Documentação específica.
 - 1.4.4. Normativa.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.

O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.

O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 2	RECEPÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE	MF0026_4
Nível	4	Duração Indicativa 360 Horas
Associado a UC	Realizar as actividades específicas da recepção em alojamentos	UC0026_4

Este MF é subdividido nas seguintes unidades formativas:

- UNIDADE FORMATIVA 1: O DEPARTAMENTO DE RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS
- UNIDADE FORMATIVA 2: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS

UNIDADEFORMATIVA1:ODEPARTAMENTODERECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS

Capacidades e critérios de avaliação

- C1: Analisar a organização e funções mais frequentes dos departamentos de recepção, justificando estruturas organizativas adequadas a cada tipo de estabelecimento.**
- CA 1.1. Descrever os objectivos, as funções e as tarefas mais comuns próprias do departamento de recepção.
 - CA 1.2. Analisar as diferentes formas de organização do departamento de recepção.
 - CA 1.3. Localizar sobre um gráfico os elementos materiais de um suposto departamento de recepção, em função de diferentes tipos e características de alojamentos, justificando a respectiva distribuição de acordo com critérios de ergonomia e fluidez do trabalho.
 - CA 1.4. Analisar as relações interdepartamentais motivadas pelos processos que se geram num estabelecimento de alojamento.
 - CA 1.5. Justificar os critérios que definem as prioridades na realização do trabalho no departamento de recepção.
 - CA 1.6. Descrever as principais instalações complementares e auxiliares, e energéticas próprias de um alojamento.
- C2: Analisar os processos próprios do departamento de recepção e aplicar os procedimentos adequados para a correcta prestação e controlo dos serviços que lhe são inerentes.**
- CA 2.1. Numa prática simulada, distinguir e aplicar, os procedimentos aplicáveis às fases de entrada, estadia e saída de um cliente num estabelecimento de alojamento, e desenvolver as operações inerentes.
 - CA 2.2. Descrever os serviços que um departamento de recepção habitualmente prestados durante a estadia dos clientes.

CA2.3. Analisar os dados estatísticos derivados da actividade de um departamento de recepção simulando e interpretando os resultados.

CA2.4. Valorizar a importância de actuar com rapidez e precisão em todos os processos próprios da recepção, do ponto de vista da percepção da qualidade por parte dos clientes.

CA2.5. Assumir a necessidade de intervir nos processos de aprovisionamento e distribuição de materiais com um alto sentido da responsabilidade e honestidade.

C3: Analisar os procedimentos de gestão da informação na recepção, testando e explorando as aplicações informáticas próprias e justificando a utilização dos mesmos nos diferentes tipos de alojamento.

CA3.1. Identificar e estabelecer as relações entre os equipamentos de escritório, de telecomunicações e audiovisuais, as principais aplicações informáticas, e a documentação e a terminologia próprias de um departamento de recepção, em função da categoria e do tipo de estabelecimento.

CA3.2. Descrever os circuitos internos e externos da informação e documentação gerada como consequência das operações realizadas no departamento.

CA3.3. Descrever os métodos de obtenção, arquivo e difusão da informação gerada num departamento de recepção, justificando o grau de confidencialidade adequado.

CA3.4. Numa situação prática simulada relacionada com a documentação que se utiliza num departamento de recepção:

- Verificar a legalidade e idoneidade dos diferentes documentos;
- Identificar a documentação exigível aos clientes do estabelecimento de acordo com a normativa vigente;
- Seleccionar o documento apropriado para cada operação;
- Explicar os diversos conceitos/partes que compõem o documento;
- Preencher a documentação específica;
- Elaborar relatórios para a gestão de reclamações.
- Introduzir e registar dados em aplicações informáticas específicas, atendendo a critérios de segurança, confidencialidade e integridade.

CA3.5. Em situações simuladas e mediante a utilização de diversas aplicações informáticas, introduzir e verificar os dados necessários para obter:

- *Plannings* de reservas;
- Previsões de ocupação;
- Listagens de controlo do estado dos quartos;
- Resumos de produção dos departamentos;
- Estado das contas de clientes;
- Outros dados de interesse relacionados com a gestão da informação.

C4: Desenvolver os processos de facturação e gestão de cobranças, aplicando os procedimentos e operações adequados à sua realização.

CA4.1. Explicar os modos de pagamento mais comuns em alojamentos.

CA4.2. Reconhecer as variáveis que influenciam na política de crédito de um estabelecimento de alojamento, tendo em conta os possíveis riscos.

CA4.3. Numa prática simulada: realizar as operações de facturação e cobrança a partir dos dados de estadia e dos serviços consumidos;

CA4.4. Apresentar relatórios de gestão e justificar a origem dos desvios nos resultados esperados, argumentando as medidas correctoras propostas.

CA4.5. Assumir a necessidade de intervir nos processos de facturação e cobrança, e de controlo económico da produção, com um alto sentido da responsabilidade e honestidade.

Conteúdos

1. O departamento de recepção

- 1.1. Objectivos, funções e tarefas próprias do departamento.
- 1.2. Estrutura física, organizativa e funcional do departamento.
- 1.3. Relações da recepção com outros departamentos do alojamento.
- 1.4. Gestão de informação no departamento.
 - 1.4.1. Circuitos internos e externos de informação;
 - 1.4.2. Documentação específica.

2. Instalações complementares num estabelecimento de alojamento

- 2.1. Bar, restaurante, cozinha.
- 2.2. Instalações desportivas e jardins.
- 2.3. Instalações auxiliares.
- 2.4. Recursos energéticos do estabelecimento.

3. Prestação de serviços de recepção

- 3.1. Operações e processos relativos aos clientes.
 - 3.1.1. Operações prévias a chegada do cliente;
 - 3.1.2. Operações na chegada do cliente: com/sem reserva, grupo/individual;
 - 3.1.3. Operações mais comuns durante a estadia do cliente;
 - 3.1.4. Operações na saída do cliente;
 - 3.1.5. Operações com moeda estrangeira;
 - 3.1.6. O serviço de noite na recepção.
- 3.2. Uso das correspondentes aplicações informáticas de gestão de recepção.

4. Procedimentos de facturação e cobrança aplicados ao alojamento.

- 4.1. Formas de pagamento mais comuns em alojamento e modos de aplicação de cada uma.
- 4.2. Operações de facturação e cobrança (tanto a pronto pagamento como a crédito) de serviços a clientes por procedimentos manuais e informatizados.
- 4.3. Fecho diário da facturação.

UNIDADE FORMATIVA 2: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Aplicar técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao cliente em estabelecimentos de alojamento, a fim de satisfazer as suas expectativas e assegurar futuras estadias.

CA1.1. Relacionar a utilização das técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atendimento, informação e venda em estabelecimentos de alojamento.

CA1.2. Exemplificar diversas situações de resolução de conflitos, em situações de reclamações em estabelecimentos de alojamento.

CA1.3. Descrever os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores-chave para conseguir a satisfação do mesmo.

CA1.4. Escolher as normas de protocolo que se devem aplicar em estabelecimentos de alojamento, em função do tipo de evento que se vai realizar.

CA1.5. Em situações práticas de recepção:

- Adoptar uma atitude e uma postura adequada à situação colocada;
- Utilizar diferentes formas de saudação;

- Escolher o vestuário adequado a um determinado contexto;
- Aplicar o estilo de comunicação verbal e não verbal mais adequado;
- Utilizar normas de cortesia, tanto no contacto directo como à distância.
- Numa prática simulada de pedidos de informação específicos de um estabelecimento de alojamento:
- Seleccionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores;
- Certificar da compreensão da mensagem emitida, bem como da recebida, mostrando uma atitude empática para com o interlocutor.

CA16. Assumir a necessidade de atender os potenciais clientes com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades de informação, resolvendo as reclamações com amabilidade e discrição, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

CA17. Descrever a origem, os tipos e a utilidade do protocolo, justificando comportamentos e hábitos sociais, enumerando as aplicações mais habituais das normas protocolares em estabelecimentos de alojamento em Cabo Verde e valorizando os aspectos básicos das relações sociais e da imagem pessoal.

Conteúdos

1. A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos

1.1. A comunicação no atendimento ao cliente na recepção:

- 1.1.1. Barreiras que dificultam a comunicação.
- 1.1.2. Comunicar com eficácia em situações difíceis.
- 1.1.3. A linguagem verbal: palavras e expressões a utilizar e a evitar.
- 1.1.4. A linguagem não verbal: expressão gestual e facial.
- 1.1.5. Atitudes perante situações difíceis: Autocontrolo. Empatia. Assertividade.

1.2. Atendimento ao cliente na recepção de alojamentos:

- 1.2.1. O atendimento personalizado: a orientação ao cliente.
- 1.2.2. Técnicas de acolhimento e habilidades sociais aplicadas à recepção.
- 1.2.3. Tipologia de clientes e seu tratamento.
- 1.2.4. Associação de técnicas de comunicação aos tipos de solicitações mais habituais.
- 1.2.5. A protecção de consumidores e usuários em Cabo Verde.

1.3. O protocolo em alojamentos:

- 1.3.1. Conceito de protocolo.
- 1.3.2. Tipos de protocolo: institucional, empresarial e internacional.
- 1.3.3. Técnicas mais habituais de protocolo na recepção de alojamentos.

1.4. Queixas e reclamações na recepção:

- 1.4.1. Queixas e reclamações mais comuns relativas a recepção.
- 1.4.2. Atitude perante as queixas e reclamações relativas a recepção.
- 1.4.3. Documentação específica.
- 1.4.4. Normativa.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº 4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO 3	INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS DE HOTELARIA		MF027_3
Nível	3	Duração indicativa	150 Horas
Associado à UC	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de hotelaria		UC027_3

Capacidades e critérios de avaliação:

C1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressas pelos clientes e fornecedores a uma velocidade normal, emitidas no âmbito da actividade hoteleira.

CA 1.1. Interpretar os aspectos gerais de mensagens orais emitidas em inglês e reconhecer com precisão o propósito da mensagem em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.
- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e conselho sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 1.2. Interpretar de forma geral, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.

- Aspectos não verbais.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza da pronúncia.
- Ruído ambiental, interferências e distorções próprias de estabelecimentos hoteleiros.

C2: Interpretar os aspectos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês, recebidos ou utilizados no âmbito da actividade hoteleira, extraindo a informação relevante.

CA 2.1. Interpretar de forma geral as mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o seu propósito com precisão, em situações profissionais, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de intermediação turística;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre alojamentos, serviços e tarifas.

CA 2.2. Interpretar de forma geral, mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir com fluidez mensagens orais em inglês, medianamente complexas, relativas ao contexto profissional da hotelaria.

CA 3.1. Expressar oralmente em inglês, pronunciando com fluidez, clareza e correcção, formas de cortesia aprendidas, e frases complexas que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.
- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 3.2. Produzir mensagens orais em inglês com clareza e coerência, adequando o tipo de mensagem e o registo às situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos interlocutores;
- Ruído ambiental ou interferências próprias de estabelecimentos hoteleiros.

C4: Produzir, em inglês, documentos escritos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, utilizando um vocabulário amplo, próprio do âmbito profissional da hotelaria.

CA 4.1. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Redacção de informação de interesse geral para o cliente, tais como horários, datas e preços.
- Notificação de avisos para clientes de um evento ou viagem.
- Redacção de documentos relacionados com a gestão do departamento na área de alojamento.
- Realização de reservas e venda de serviços e produtos turísticos de alojamentos.
- Atendimento por escrito de petições informativas de clientes ou profissionais do sector.
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito.
- Resolução de queixas e reclamações por escrito.
- Elaboração de relatórios.
- Solicitações por escrito de informação a clientes, fornecedores e profissionais do sector.

CA 4.2. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação.

C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias dos serviços hoteleiros.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais;
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 5.2. Resolver as situações de interacção em inglês, em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza na pronúncia e distintos sotaques.
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria.

Conteúdos**1. Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria.**

- 1.1. Apresentação de serviços de alojamento.
 - 1.1.1. Características de produtos ou serviços.
 - 1.1.2. Quantidades.
 - 1.1.3. Serviços acrescentados.
 - 1.1.4. Condições de pagamento.
 - 1.1.5. Serviços pós-venda.
- 1.2. Gestão de reservas.
 - 1.2.1. De destinos ou serviços turísticos.
 - 1.2.2. De quartos e outros serviços do estabelecimento hoteleiro.
- 1.3. Preenchimento de documentos próprios da gestão e comercialização de um estabelecimento hoteleiro.
- 1.4. Negociação com fornecedores e profissionais do sector da prestação de serviço de alojamento.

2. Esclarecimento de informações turísticas em inglês.

- 2.1. Relativos a gestão de informação.
 - 2.1.1. Cessão ou intercâmbio de informação entre hotéis ou redes de centros de informação turística.
 - 2.1.2. Gestão da informação sobre fornecedores de serviços, preços, tarifas e esclarecimento da mesma aos clientes.
 - 2.1.3. Recolha de informação do cliente sobre a satisfação dos serviços prestados pelo alojamento turístico.
 - 2.1.4. Elaboração de listas de recursos naturais da zona, de actividades desportivas e/ou recreativas e itinerários, especificando a localização, a distância, as datas, os meios de transporte ou as formas de acesso, o tempo necessário e os horários de abertura e encerramento.
- 2.2. Relativos a transmissão de informação.
 - 2.2.1. Esclarecimento de informação de carácter geral ao cliente sobre destinos, rotas, condições meteorológicas, ambiente e possibilidades de lazer.
 - 2.2.2. Informação sobre a legislação ambiental que afecta o meio e as actividades de lazer que se realizam no quadro da mesma.
 - 2.2.3. Sensibilização do cliente na conservação dos recursos ambientais utilizados.

3. Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês.

- 3.1. Terminologia específica nas relações com hóspedes do alojamento.
- 3.2. Usos e estruturas habituais no atendimento ao cliente ou consumidor.
 - 3.2.1. Formas de saudação.
 - 3.2.2. Apresentações.
 - 3.2.3. Formas de cortesia habituais.
- 3.3. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes ou consumidores.
- 3.4. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº 2/2011, de 24 de Janeiro; *Boletim Oficial* nº 4; I Série).

Professor/Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional comprovada nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. *Boletim Oficial* nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO	FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT6
Nível	4	Duração indicativa	360 Horas
Associado a todas as unidades de Competência			

Capacidades e critérios de avaliação:**C1: Analisar os processos administrativos de reserva, aplicando os procedimentos e as operações para a sua aplicação prática.**

- CA 1.1. Interpretar a oferta, os contratos e as condições acordadas com as fontes de reservas.
- CA 1.2. Identificar os diferentes preços e tarifas, os seus aspectos legais e as garantias necessárias.
- CA 1.3. Manusear correctamente os programas informáticos específicos de reservas e os documentos utilizados nos processos de reservas.
- CA 1.4. Identificar a documentação procedente das reservas para a sua informação aos restantes departamentos e o seu posterior arquivo.

C2: Aplicar as técnicas de venda, habilidades de comunicação e atendimento ao cliente de uso comum em estabelecimentos de alojamento, a fim de satisfazer as suas expectativas e materializar as futuras estadias.

- CA 2.1. Aplicar as técnicas de venda adequadas a cada fase do processo de venda.
- CA 2.2. Aplicar as técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações, conseguindo uma comunicação eficaz e resolvendo conflitos.
- CA 2.3. Identificar e aplicar as técnicas de negociação.
- CA 2.4. Em situações suficientemente caracterizadas:
 - Adoptar uma atitude de acordo com a situação colocada.
 - Utilizar diferentes formas de saudações.
 - Escolher o vestuário adequado para um dado contexto.
 - Aplicar o estilo de comunicação mais adequado, dependendo da situação.
 - Usar as regras de cortesia, tanto presenciais como à distância.

CA2.5. Em pedidos de informação suficientemente caracterizadas:

- Seleccionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores;
- Verificar a compreensão da mensagem emitida, assim como da recebida, mostrando uma atitude de empatia face ao interlocutor.

CA2.6. Descrever os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores chaves para conseguir a sua satisfação.

CA2.7. Em contextos de trabalho, aplicar as técnicas e habilidades de comunicação apropriadas a cada situação que impliquem atenção e informação desde a recepção.

CA2.8. Eleger as normas de protocolo que se devem aplicar em estabelecimentos de alojamento, em função do tipo de evento que se vai desenvolver.

CA2.9. Exemplificar diversas situações de solução de conflitos perante a formulação de queixas e reclamações habituais em estabelecimentos de alojamento.

CA2.10. Assumir a necessidade de atender aos potenciais clientes com cortesia, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades de informação, resolvendo com amabilidade e discrição as suas queixas, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

CA2.11. Valorizar a importância de actuar com rapidez e precisão em todos os processos de criação e prestação de serviços, desde o ponto de vista da percepção da qualidade da parte dos clientes.

C3: Analisar os procedimentos de gestão da informação na recepção, explorando as aplicações informáticas próprias e justificando a sua utilização nos diferentes tipos de alojamentos.

CA3.1. Em situações relacionadas com a documentação que se utiliza num departamento de recepção:

- Verificar a legalidade e a idoneidade dos diferentes documentos.
- Identificar a documentação exigida aos clientes do estabelecimento de acordo com a normativa vigente.
- Seleccionar o documento apropriado para cada operação.
- Explicar os diversos conceitos/partes que compõem o documento.
- Formalizar e desenhar a documentação específica.
- Elaborar relatórios para a tramitação e gestão de reclamações.

CA3.2. Introduzir e registar dados em aplicações informáticas específicas, atendendo aos critérios de segurança, confidencialidade e integridade.

CA3.3. Em situações de trabalho e mediante o uso de diversas aplicações informáticas, introduzir e verificar os dados necessários a obter:

- Plannings de reservas.
- Listas de controlo do estado dos quartos.
- Resumo de produção dos departamentos.
- Estado das contas dos clientes.
- Outros dados de interesse relacionados com a gestão da informação.

C4: Desenvolver processos de gestão e taxas de facturação, aplicando os procedimentos e as operações adequados para a sua execução.

CA4.1. Em situações devidamente caracterizados:

- Realizar as operações de facturação e taxa a partir dos dados da estadia e dos serviços consumidos.
- Apresentar relatórios de gestão e justificar a origem dos desvios nos resultados esperados, argumentando as medidas correctoras propostas.

CA4.2. Assumir a necessidade de intervir nos processos de facturação e taxa de controlo económico da produção, com um alto sentido de responsabilidade e ética profissional.

C5: Colaborar na realização de controlos de qualidade de determinados serviços e produtos de hotelaria e turismo e colaborar na avaliação dos resultados obtidos.

CA5.1. Colaborar no registo de dados que afectam os seus postos de trabalho em relação aos objectivos de qualidade, para verificar o cumprimento de normas e padrões estabelecidos.

CA5.2. Colaborar na identificação de situações que aparentemente podem envolver deficiências do serviço para a sua inclusão nos dispositivos que fornecem as informações precisas sobre as mesmas.

CA5.3. Colaborar no desenvolvimento de inquéritos para a compilação de dados e propostas.

CA5.4. Colaborar na recompilação e introdução de dados nos registos e indicadores correspondentes.

CA5.5. Colaborar no estabelecimento de conclusões para detectar possíveis debilidades, colaborando na identificação das causas dos desvios.

CA5.6. Colaborar nas propostas de acções preventivas ou correctivas.

C6: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês standard, expressando e interpretando com fluidez, as mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias dos serviços turísticos.

CA6.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis e outras entidades de alojamento.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.
- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA6.2. Resolver situações de interacção em inglês, sob condições, que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza na pronúncia e distintos acentos.
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria.

C7: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e as instruções estabelecidas na instituição.

CA7.1. Comportar com sentido de responsabilidade tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA7.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.

CA7.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.

CA7.4. Integrar nos processos de produção da instituição.

CA7.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA7.6. Respeitar em todo o momento as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

Conteúdos

1. Gestão de reservas de quartos e serviços próprios de estabelecimentos de alojamento

- 1.1. Identificação de fontes e procedimentos de reservas.
- 1.2. Interpretação de ofertas, contratos e condições pactuadas com diferentes fontes de reservas.
- 1.3. Identificação de preços e tarifas, assim como os seus aspectos legais e garantias necessárias.
- 1.4. Manuseio de programas informáticos de reservas.
- 1.5. Utilização de documentos habituais em processos de reservas.
- 1.6. Utilização da documentação procedente de reservas na informação interdepartamental.
- 1.7. Arquivo da documentação procedente de reservas.

2. Técnicas de comunicação aplicadas à venda e atendimento ao cliente nos estabelecimentos de alojamento

- 2.1. Escolha do vestuário adequado para um determinado contexto.
- 2.2. Aplicar as técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações.
- 2.3. Selecção e transmissão de informação em função dos pedidos dos interlocutores.
- 2.4. Aplicação das normas de protocolo em função do tipo de evento.
- 2.5. Actuação com rapidez e precisão em todos os processos de criação e prestação de serviços do departamento de pisos.
- 2.6. Resolução de queixas e reclamações habituais em estabelecimentos de alojamento.
- 2.7. Utilização de diferentes formas de saudações.
- 2.8. Emprego de normas de cortesia, tanto presenciais como à distância.

3. Gestão da informação e uso de aplicações informáticas específicas de recepção

- 3.1. Solicitação da documentação exigida aos clientes do estabelecimento de acordo com a normativa vigente.
- 3.2. Verificação da legalidade e idoneidade de documentos próprios da recepção.
- 3.3. Formalização e desenho da documentação específica do departamento de recepção.
- 3.4. Elaboração de relatórios para a tramitação e gestão das reclamações dos clientes.
- 3.5. Introdução e registo de dados em aplicações informáticas específicas, atendendo aos critérios de segurança, confidencialidade e integridade.
- 3.6. Realização de plannings de reservas mediante aplicações informáticas.
- 3.7. Realização de previsões de ocupação mediante aplicações informáticas.

3.8. Realização da lista de controlo do estado dos quartos mediante aplicações informáticas.

3.9. Realização de resumos de produção dos departamentos mediante aplicações informáticas.

3.10. Obtenção do estado das contas dos clientes mediante aplicações informáticas.

4. Gestão de facturação de serviços próprios de estabelecimentos de alojamento.

4.1. Realização das operações de facturação a partir dos dados de estadia e serviços consumidos.

4.2. Apresentação de relatórios de gestão que justifiquem a origem de desvios e proponham medidas correctivas.

5. Controlo de qualidade em departamentos da área de alojamento

5.1. Interpretação de indicadores da qualidade próprios dos departamentos da área de alojamento.

5.2. Elaboração de questionários simples que permitem medir o nível de satisfação dos clientes relativamente aos indicadores.

5.3. Aplicação de ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade.

5.4. Observação do sistema de qualidade, identificando as deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e de planos de melhoria.

5.5. Gestão da documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado.

6. Comunicação em inglês standard em situações próprias dos serviços turísticos

6.1. Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento.

6.2. Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.

6.3. Resolução de queixas e reclamações.

6.4. Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.

6.5. Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.

6.6. Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.

6.7. Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.

6.8. Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.

6.9. Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

6.10. Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

7. Integração e comunicação na instituição

7.1. Comportamento responsável no centro de trabalho.

7.2. Respeito aos procedimentos e normas na empresa.

7.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.

7.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.

7.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos na empresa.

7.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.

7.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

As Ministras, *Janira Isabel Fonseca Hopffer Almada - Fernanda Maria de Brito Leitão Marques Vera-Cruz Pinto.*

FAÇA OS SEUS TRABALHOS GRAFICOS NA INCV



NOVOS EQUIPAMENTOS NOVOS SERVIÇOS DESIGNER GRÁFICO AO SEU DISPOR



BOLETIM OFICIAL

Registo legal, nº 2/2001, de 21 de Dezembro de 2001



Av. Amílcar Cabral/Calçada Diogo Gomes, cidade da Praia, República Cabo Verde.

C.P. 113 • Tel. (238) 612145, 4150 • Fax 61 42 09

Email: incv@gov1.gov.cv

Site: www.incv.gov.cv

AVISO

Por ordem superior e para constar, comunica-se que não serão aceites quaisquer originais destinados ao Boletim Oficial desde que não tragam aposta a competente ordem de publicação, assinada e autenticada com selo branco.

Sendo possível, a Administração da Imprensa Nacional agradece o envio dos originais sob a forma de suporte electrónico (Disquete, CD, Zip, ou email).

Os prazos de reclamação de faltas do Boletim Oficial para o Concelho da Praia, demais concelhos e estrangeiro são, respectivamente, 10, 30 e 60 dias contados da sua publicação.

Toda a correspondência quer oficial, quer relativa a anúncios e à assinatura do Boletim Oficial deve ser enviada à Administração da Imprensa Nacional.

A inserção nos Boletins Oficiais depende da ordem de publicação neles aposta, competentemente assinada e autenticada com o selo branco, ou, na falta deste, com o carimbo a óleo dos serviços donde provenham.

Não serão publicados anúncios que não venham acompanhados da importância precisa para garantir o seu custo.

ASSINATURAS

Para o país:

	Ano	Semestre
I Série	8.386\$00	6.205\$00
II Série.....	5.770\$00	3.627\$00
III Série	4.731\$00	3.154\$00

Para países estrangeiros:

	Ano	Semestre
I Série	11.237\$00	8.721\$00
II Série.....	7.913\$00	6.265\$00
III Série	6.309\$00	4.731\$00

Os períodos de assinaturas contam-se por anos civis e seus semestres. Os números publicados antes de ser tomada a assinatura, são considerados venda avulsa.

AVULSO por cada página 15\$00

PREÇO DOS AVISOS E ANÚNCIOS

1 Página	8.386\$00
1/2 Página	4.193\$00
1/4 Página	1.677\$00

Quando o anúncio for exclusivamente de tabelas intercaladas no texto, será o respectivo espaço acrescentado de 50%.

PREÇO DESTA NÚMERO — 1980\$00