

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**811 . Hotelaria e Restauração**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**811289 - Técnico/a Especialista em Gestão Hoteleira e Alojamento**

**Nível de Qualificação do QNQ: 5**

**Nível de Qualificação do QEQ: 5**

**Modalidades de Educação e Formação**

**Cursos de especialização tecnológica – CET**

**Total de pontos de crédito**

**102,00**

**Publicação e atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 21 de 08 de junho de 2011 com entrada em vigor a 08 de junho de 2011.

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2017 com entrada em vigor a 22 de julho de 2017.

**Observações**

---

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Dirigir, coordenar e controlar as atividades das secções afetas ao departamento de alojamento hoteleiro, designadamente, da portaria/recepção, andares/quartos, lavandaria/rouparia e organização de eventos e vendas, garantindo a qualidade e segurança do serviço e capacidade de alojamento de uma unidade hoteleira.

### Atividades Principais

- Supervisionar, coordenar e organizar as secções do Departamento de Alojamento Hoteleiro (*front office/back office*, andares, lavandaria/rouparia e organização de eventos e vendas), garantindo a qualidade dos serviços
- Gerir os resultados financeiros do Departamento de Alojamento Hoteleiro
- Definir a política comercial do Departamento de Alojamento Hoteleiro, garantindo a qualidade dos serviços e a orientação para o cliente.
- Gerir equipas de trabalho.

## 2. Organização do Referencial de Formação

---

### Formação Geral e Científica

Código		UFCD	Horas
5063	1	Língua inglesa	50
7004	2	Língua portuguesa - comunicação	25
7008	3	Iniciativa empresarial e empreendedorismo	25
9555	4	Modelo de negócio em empreendedorismo	25
9739	5	Desenvolvimento pessoal e criativo	25

**Total de Pontos de Crédito da Formação Geral e Científica: 15,00**

## Formação Tecnológica

Código		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
9740	1	Marketing turístico e digital	50	4,50
9741	2	Aplicações informáticas – introdução à gestão	25	2,25
9790	3	Aplicações informáticas – gestão de alojamento	25	2,25
7079	4	Introdução ao sistema de gestão de negócio na hotelaria	50	4,50
9746	5	Staffing e gestão de carreiras	25	2,25
9745	6	Ética e protocolo empresarial	25	2,25
9761	7	Liderança, gestão e motivação de equipas	25	2,25
9748	8	Sustentabilidade no turismo	25	2,25
9747	9	Turismo acessível	25	2,25
7076	10	Higiene e segurança no alojamento	25	2,25
9791	11	Revenue management e gestão comercial	50	
9758	12	Análise económico-financeira no setor do turismo	50	4,50
9792	13	Técnicas de alojamento	25	2,25
9819	14	Gestão de alojamento	50	4,50
7084	15	Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares	25	2,25
7083	16	Gestão e organização do serviço de andares	50	4,50
7081	17	Estratégia de venda do Front Office	50	4,50
9793	18	Funcionalidades e design aplicado à hotelaria	50	4,50
9794	19	Animação hoteleira	50	4,50
9795	20	Organização de eventos para hotelaria	25	2,25
7031	21	Tendências de hotelaria	25	2,25
9796	22	Jogos e simulações para a gestão hoteleira	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			<b>775</b>	<b>65,25</b>
<b>Formação Prática em Contexto de Trabalho (Estágio)</b>			<b>500</b>	<b>15,00</b>

Para obter a qualificação de Técnico/a Especialista em Gestão Hoteleira e Alojamento, para além das UFCD pré-definidas, terão também de ser realizadas 75 horas da Bolsa de UFCD (25 horas da Área A de UFCD e 25 horas da Área B de UFCD e 25 horas da Área C de UFCD)

Bolsa de UFCD

Código		Área A UFCD	Horas	Pontos de crédito
8811	28	Língua inglesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
7086	29	Língua francesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
7087	30	Língua alemã aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
7088	31	Língua espanhola aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
8812	32	Língua italiana aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
8813	33	Língua holandesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
8814	34	Língua finlandesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
8815	35	Língua norueguesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
8816	36	Língua sueca aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
8817	37	Língua chinesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
8818	38	Língua russa aplicada à gestão hoteleira de alojamento	25	2,25
7852	39	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7854	40	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
8598	41	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	42	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	43	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25

Código		Área B UFCD	Horas	Pontos de crédito
8787	44	Língua inglesa – cultura e tradições	25	2,25
7035	45	Língua francesa – cultura e tradições	25	2,25
7036	46	Língua alemã – cultura e tradições	25	2,25
7037	47	Língua espanhola – cultura e tradições	25	2,25
8788	48	Língua italiana – cultura e tradições	25	2,25
8789	49	Língua holandesa – cultura e tradições	25	2,25
8790	50	Língua finlandesa – cultura e tradições	25	2,25
8791	51	Língua norueguesa – cultura e tradições	25	2,25
8792	52	Língua sueca – cultura e tradições	25	2,25
8793	53	Língua chinesa – cultura e tradições	25	2,25
8794	54	Língua russa – cultura e tradições	25	2,25
7852	55	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7854	56	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
8598	57	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	58	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	59	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
Código		Área C UFCD	Horas	Pontos de crédito
4263	60	Corpo e movimento	25	2,25
4265	61	Mundo dos sons	25	2,25
9763	62	Expressões artísticas – escrita criativa	25	2,25
9764	63	Expressões artísticas – teatro e performances	25	2,25
7852	64	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7854	65	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
8598	66	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	67	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	68	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b>			<b>850</b>	<b>76,5</b>

---

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

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

#### 3.1. Formação Geral e Científica

<b>5063</b>	<b>Língua inglesa</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	-----------------------	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover o desenvolvimento das competências oral e escrita em termos de interpretação, compreensão, expressão e produção em Língua Inglesa, demonstrando crescente autonomia no uso das competências de comunicação.</li> <li>• Mobilizar os conhecimentos linguísticos anteriormente adquiridos e aplicá-los em novas situações de aprendizagem.</li> <li>• Proporcionar o aperfeiçoamento da Língua Inglesa, adequando-a ao contexto socioprofissional dos formandos.</li> <li>• Utilizar a Língua Inglesa como instrumento de trabalho.</li> <li>• Possibilitar uma manipulação autónoma da Língua Inglesa como via de acesso à utilização correta das Tecnologias de Informação e Comunicação.</li> <li>• Melhorar a interpretação de matéria científica e tecnológica.</li> </ul>
--------------------	---

#### Conteúdos

- A língua inglesa no quotidiano socioprofissional do técnico de informação e comunicação
- A língua inglesa e as novas tecnologias
- Comunicação oral e comunicação escrita em língua inglesa
  - Os aspetos formais (fonológicos, sintáticos e léxico-semântico) do sistema linguístico inglês
  - Interpretação e produção de texto
  - Planificação e desenvolvimento de projetos individuais em Língua Inglesa; apresentação escrita e oral desses projetos

<b>7004</b>	<b>Língua portuguesa - comunicação</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	--	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover o desenvolvimento das competências oral e escrita, nas suas vertentes de compreensão, expressão e produção em Língua Portuguesa.</li> <li>• Dar continuidade ao estudo da Língua Portuguesa com vista ao aperfeiçoamento, adaptando-o às necessidades modernas, profissionais e pessoais dos formandos.</li> <li>• Aplicar técnicas de planificação e preparação de diversas tipologias textuais.</li> <li>• Aplicar métodos e técnicas de pesquisa, registo e tratamento da informação.</li> <li>• Interpretar e escrever textos com diferentes objetivos e destinatários.</li> </ul>
--------------------	--

#### Conteúdos

- Linguagem e Comunicação
  - Uso da Língua enquanto atividade social
  - Princípios que guiam a comunicação verbal: o princípio de cooperação e as máximas conversacionais
- Comunicação Oral
  - Particularidades da oralidade
  - Processos de comunicação oral
  - Exposição
  - Entrevista
  - Reunião
- Comunicação Escrita
  - Tratamento de problemas de pontuação, acentuação, ortografia e as regras do processamento de texto
  - Produção escrita
  - Estrutura da frase
  - Período
  - Parágrafo
  - Processos de Comunicação escrita
  - Texto académico vs. Texto não académico
- Texto utilitário de natureza administrativa: Convocatória, carta, nota de serviço,
- Relatório, memorando, ata, curriculum vitae



7008

Iniciativa empresarial e empreendedorismo

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar questões críticas na criação de uma nova empresa.
- Seleccionar e implementar um modelo de plano de negócios.
- Aplicar técnicas de execução de novos projetos de negócio, com recurso a diferentes instrumentos e ferramentas de gestão.
- Aplicar técnicas de apresentação do negócio, na fase de arranque de uma nova empresa.
- Demonstrar competências de liderança eficaz no arranque de um novo negócio.

**Conteúdos**

- Empreendedorismo e espírito empreendedor
  - Empreendedorismo
  - Características do empreendedor
  - Mitos do empreendedorismo
- A empresa
  - Conceito de empresa
  - Diferentes formas jurídicas que a nova empresa pode adoptar
  - Importância de uma seleção adequada da forma jurídica
  - Procedimentos legais para a constituição da empresa
  - Responsabilidade ambiental e impactos da atividade da empresa
- Incentivos ao empreendedorismo
  - Principais apoios ao investimento e à inovação
  - Principais programas de incentivo à inovação
- Construção da equipa e a gestão de pessoas
  - Motivação dos colaboradores
  - Liderança das equipas
  - Importância da comunicação na organização
- Mercado
  - Oportunidades e as ideias
  - Fontes de ideias para novos empreendimentos
  - Papel do marketing na nova empresa
  - Importância do estudo de mercado
  - Fases do estudo de mercado
- Plano de negócios e a análise e avaliação de um projeto de investimento
  - Objectivo e a importância de um plano de negócios
  - Estrutura e a conceção de um plano de negócios
  - Definição da missão da organização
  - Noção e relevância da conceção de uma estratégia
  - Análise SWOT
  - Principais indicadores de análise económico-financeira

9555

## Modelo de negócio em empreendedorismo

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Desenvolver um modelo de negócio.
- Criar um plano de negócio.
- Prototipar a ideia de negócio.
- Testar a ideia de negócio, aplicando instrumentos de medição da adesão do público.
- Apresentar o modelo de negócio.

### Conteúdos

- Modelo de negócio
  - Enquadramento
    - Conceitos de negócio
    - Análise SWOT de um projeto de negócio
  - Modelo de negócio CANVAS
  - Inquéritos - questionários e entrevistas
  - Plano de negócio
  - Protótipo de produto/serviço
    - Protótipo simples
    - Protótipo em 3D
- Técnicas de apresentação

9739

## Desenvolvimento pessoal e criativo

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar técnicas de conversação e comunicação, desenvolvendo a linguagem corporal e oral como elemento persuasivo.
- Aplicar técnicas de estimulação da criatividade, sensibilidade e curiosidade.
- Reconhecer a importância da desconstrução da formalidade, o estereótipo e o preconceito.

### Conteúdos

- Movimento – técnicas posturais
  - Valorização do corpo individual
  - Melhoria de postura
  - Gestão da energia
  - Concentração
  - Equilíbrio
  - Perceção
  - Prontidão
  - Agilidade
  - Criatividade
  - Relaxamento
  - Desinibição e socialização
- Voz – mecanismos e técnicas
  - Capacidade expressiva da voz, partindo da consciência dos mecanismos vocais.
  - Respiração; relaxamento; aquecimento vocal; articulação; dicção; colocação; projeção para um controlo global da conversação – ritmo, volume, entre outros
- Improvisação – fundamentos e técnicas
  - Imprevisto improvisado e desinibição.
  - Comunicação
  - Concentração
  - Criatividade
  - Pensamento “fora da caixa”
  - Escrita criativa
- Estratégias Sensitivas
  - Luz, enquadramento, ângulo, distância
  - Fotografia - análise e composição da imagem

## 3.2. Formação Tecnológica

9740

## Marketing turístico e digital

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Analisar a articulação entre as atividades de marketing e o conhecimento dos clientes e consumidores turísticos.
- Identificar o marketing como ferramenta de gestão e como fator de sucesso e competitividade de uma empresa.
- Utilizar instrumentos e ferramentas de apoio às decisões de marketing e à identificação de tendências na área do marketing turístico.
- Identificar os elementos que compõem um plano de marketing.
- Executar um plano de marketing para um produto/projeto turístico.
- Reconhecer e desenvolver estratégias de marketing digital e implementar um plano de marketing digital.

### Conteúdos

- Marketing turístico
  - Marketing, papel, evolução e tendências
  - Marketing turístico
  - Especificidade do consumo turístico
  - Marketing *mix* do turismo
  - Segmentação, posicionamento e *branding*
  - Estratégia e planeamento de marketing turístico
- O novo paradigma do marketing e da comunicação
  - Marketing relacional
  - Marketing experiencial
- Marketing digital
  - Consumidor digital: consumo, comportamento e motivações
  - Marketing digital para o desenvolvimento do turismo
  - Princípios do marketing digital
  - Estratégias do marketing digital
  - Sítio na internet (website) e análise de presença online
  - Marketing dos motores de busca (SEM)
  - Plano de marketing digital
  - Marketing nos media
  - Publicidade e outras ferramentas de marketing digital
- Marketing turístico digital – aplicação na hotelaria, restauração e turismo

9741

## Aplicações informáticas – introdução à gestão

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Produzir, gerir e utilizar folhas de cálculo, gráficos e tabelas utilizando os vários layouts existentes.
- Realizar operações matemáticas e aritméticas, utilizando constantes para a realização de cálculos.
- Criar, gerir e utilizar base de dados e criar impressão em série a partir de uma base de dados
- Utilizar software de gestão como uma ferramenta de utilização.

### Conteúdos

- Criação de uma folha cálculo
  - Conceitos de livro e folha de trabalho
  - Seleção de células e Intervalos
  - Construção de uma folha
  - Utilização de livros para organizar informação
- Introdução e manipulação da informação
  - Edição de uma folha
  - Inserção e eliminação de colunas, linhas e células
  - Atribuição de um nome a uma célula e a um Intervalo
  - Modificação da largura das colunas e da altura das linhas
  - Inserção de comentários numa célula
- Formatação de uma folha
  - Formatação de texto e números
  - Aplicação de cores e padrões a células
  - Formatação de células utilizando os limites
- Utilização de fórmulas e funções para processar números
- Utilização de constantes nas operações matemáticas (\$)
- Formatação condicional
- Criação de gráficos em folhas de cálculo
  - Tipos de gráficos
  - Edição de gráficos
- Cálculos com funções complexas
- Impressão de uma folha de cálculo
  - Definição de área de impressão
  - Ajustar à página
  - Impressão para ficheiro
- Trabalho com Listas (bases de dados)
  - Criação de Listas
  - Ordenação de Listas
  - Consultas rápidas
  - Filtro avançado
  - Validação de Dados
- Base de dados - impressão em série
- Processador de texto - integração de tabelas e gráficos
- Regras de organização de informação em documentos e apresentações multimédia

9790

## Aplicações informáticas – gestão de alojamento

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação na hotelaria.
- Utilizar software de gestão de hotelaria como ferramenta de utilização diária.
- Produzir e trabalhar em folhas de cálculo e utilizar funções de proteção e encriptação de folhas de cálculo.
- Utilizar funções de procura, com base em tabelas secundárias.
- Aplicar tabelas dinâmicas e gráficos dinâmicos.
- Utilizar macros e interfaces gráficos, com vista a aumentar a produtividade.

### Conteúdos

- Proteção de células e encriptação de documentos
- Vantagens do subtotal
  - Resolução de exercícios com o subtotal
- Funções de consulta e referência para pesquisa de valores em tabelas secundárias
- Tabelas dinâmicas e gráficos dinâmicos
  - Tipos de dados externos
  - Pré-requisitos para a sua importação
  - Modificação de uma tabela dinâmica
  - Transformação de uma tabela dinâmica num gráfico
- Aumento da produtividade com macros
  - Criação e utilização de macros
  - Criação de botões
  - Macros de comando e macros de função
- Criação de interfaces gráficos
- Gestão hoteleira
  - mapas de faturação, mapas de segmentação do mercado, relatórios, entre outros
- Gestão do hotel
  - Estrutura e parametrização do programa
  - Criação e gestão de cardex
  - Reservas
  - *Check-in* individual e de grupos
  - Situação de overbooking
  - Gestão dos alojamentos
  - Gestão de *allotments*
  - *Check-out* individual e de grupos

7079

## Introdução ao sistema de gestão de negócio na hotelaria

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e os conceitos básicos da gestão da receita (*Revenue Management*).
- Reconhecer a importância da valorização do relacionamento com os clientes, do valor do preço como um estimulador da procura e da reação à dinâmica do mercado.
- Definir a relação custo - lucro através da análise do papel dos custos fixos e variáveis.
- Gerir receitas hoteleiras, utilizando ferramentas, cálculos e valores de referência.
- Definir um sistema de gestão de receitas.

### Conteúdos

- Revenue Management
  - Definição, características e aplicabilidade
  - Conceitos essenciais de *Yield Management*
  - Marketing de serviços e os 7 problemas da indústria hoteleira
  - RevPAR e RevPASH
  - Problemas e vantagens
- Programa de *Yield Management*
  - Procura
  - Relação entre o preço e o valor
  - Segmentos de mercado apropriados
  - Padrões da Procura
  - Avaliação
- Previsão da procura
- Controlo da capacidade
- Gestão do *overbooking*
- *Pricing* e os diferentes segmentos de mercado

9746

## Staffing e gestão de carreiras

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as funções profissionais na organização.
- Analisar as competências dentro da organização e constituir equipas de trabalho.
- Apoiar no desenvolvimento de um processo de recrutamento e seleção completo.
- Avaliar as equipas de trabalho em função dos objetivos organizacionais e aplicar os procedimentos adequados ao redimensionamento das mesmas.
- Gerir a carreira profissional, reconhecendo a importância da atitude individual e o papel da rede de contactos profissionais para o sucesso.
- Reconhecer a importância da conduta, ética, imagem e postura profissional.
- Criar um plano de marketing pessoal.

### Conteúdos

- Perfis e desenvolvimento de competências
- Processo de recrutamento e seleção
  - *Sourcing*: pesquisa interna e pesquisa externa
  - Tipos de recrutamento
  - Técnicas de seleção de candidatos
- Acolhimento e integração de novos colaboradores
- Retenção de colaboradores: cultura de empresa / organização
- Formação de integração e/ou contínua
- Gestão de carreiras
  - Planos de desenvolvimento
  - Práticas de sucesso de gestão de carreiras
- Desenvolvimento de competências para aumentar a eficácia – domínio pessoal e interpessoal
  - Proatividade
  - Soluções ganhar-ganhar
  - Empatia e escuta ativa
  - Redes sociais – perfil profissional
  - Página pessoal
  - Blog
  - E-portefolio
  - Noção de sinergia
  - Marketing pessoal
- Preparação para um novo emprego

9745

## Ética e protocolo empresarial

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer a função e a importância da ética e do código de valores de conduta individual e no âmbito da atividade profissional no turismo.
- Identificar as fontes de direito, as diferenças entre o direito público e o direito privado e a sua aplicação nas empresas turísticas.
- Aplicar as regras de apresentação, cortesia, etiqueta e protocolo na comunicação empresarial e individual.
- Aplicar as regras de comunicação interna e externa em diferentes contextos culturais e profissionais.
- Aplicar as regras protocolares na organização de eventos
- Identificar as diversas normas do Protocolo Internacional.

### Conteúdos

- Ética e direito no setor do turismo
  - Ética e direito
  - Fontes de direito
  - Direito público e direito privado
  - Obrigações comuns entre os diferentes sistemas jurídicos do mundo
  - Tipos de responsabilidade civil e impacto no setor do turismo
- Ética - liberdade, responsabilidade, visão histórica
  - A ética e a sociedade globalizada
  - Aspetos ideológicos e culturais para o exercício da cidadania
- Protocolo empresarial
  - Interações e comportamentos em diferentes ambientes empresariais e culturais
  - Regras de comunicação empresarial interna e externa
- Perfil profissional
  - Regras de apresentação, cortesia, etiqueta e protocolo na comunicação empresarial e individual
  - Imagem, apresentação e postura em contexto de negócios
  - Protocolo em eventos sociais.
  - Comunicação intercultural em contexto socioprofissional
- Protocolo Internacional
  - As normas internacionais nos diversos contextos protocolares
  - Protocolo empresarial internacional



9761

## Liderança, gestão e motivação de equipas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Analisar a estrutura, clima e cultura organizacionais, identificar os fatores críticos de sucesso das equipas e valorizar o papel de cada elemento na organização.
- Aplicar técnicas de relacionamento interpessoal, liderança e motivação de equipas.
- Aplicar técnicas de organização, gestão e avaliação de equipas de trabalho.

### Conteúdos

- Papel das pessoas nas organizações
  - Conceito de organização, estrutura, clima e cultura organizacionais
  - Aptidões individuais e sua caracterização e influência no trabalho
  - Conceito de satisfação/motivação no trabalho
- Problemática da liderança
  - A Liderança Inspiradora
  - Liderar pelo exemplo
  - O papel das emoções na liderança
  - Os diferentes estilos de líder
  - Estilo pessoal de liderança
  - Técnicas de comunicação – assertividade, empatia e eficácia
- Estilos de liderança adaptados às equipas
  - Dinâmicas e tipos de equipas
  - Diagnóstico de necessidades de evolução individuais e da equipa
  - Motivação de equipas – técnicas e comportamento
  - Avaliação de equipas
- Conflito e estratégias mais adequadas para a sua gestão
  - Tipos de conflito
  - Gestão do conflito – métodos e técnicas em contexto de equipa
- Lidar com o stress
  - Situações indutoras de stress
  - Autoconhecimento e respostas perante o stress
  - Técnicas de controlo do stress

9748

## Sustentabilidade no turismo

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer a abrangência e extensão do conceito de sustentabilidade no turismo, da gestão sustentável dos destinos turísticos e do papel do turismo sustentável como utensílio de desenvolvimento.
- Identificar as componentes essenciais para o desenvolvimento sustentável e responsável do turismo.
- Identificar ações de responsabilidade social na atividade turística.
- Reconhecer a importância da implementação de guias de boas práticas de sustentabilidade na atividade turística.

### Conteúdos

- Desenvolvimento sustentável do turismo
  - Princípios e dimensões económicos, sociais e ambientais
  - Conceito de sustentabilidade aplicado ao turismo
  - Planeamento para a sustentabilidade no turismo
  - Turismo responsável
  - Políticas, programas e iniciativas: abordagem nacional e internacional
- Gestão sustentável dos destinos turísticos
  - O novo turista e a adoção de instrumentos de sustentabilidade do turismo
  - Responsabilidade social das empresas turísticas
  - Guias de boas práticas em turismo
  - Destinos turísticos inteligentes
  - Tomada de decisão e a participação local
  - Comunidade visitada e visitante
  - Sustentabilidade dos recursos e produtos turísticos
- Sustentabilidade nos projetos turísticos
  - Alojamento
  - Restauração e bar
  - Cozinha e pastelaria
  - Turismo

9747

## Turismo acessível

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as "necessidades especiais" de clientes e as características deste segmento da procura turística e aplicar as técnicas de acolhimento e atendimento inclusivo.
- Identificar os requisitos de acessibilidade para clientes com necessidades especiais, produtos de apoio disponíveis e requisitos do serviço turístico inclusivo.
- Reconhecer a dimensão do potencial de negócio do turismo acessível e a importância da sustentabilidade para o respetivo mercado e setor.

### Conteúdos

- Turismo acessível e inclusivo
  - "Pessoas com deficiência" e "pessoas com necessidades especiais"
  - Requisitos da oferta turística
  - Diversidade humana, diferenças individuais e competências de cidadania
  - Espaço de convergência de interesses e de vontades
  - Turismo acessível e inclusivo e outras designações utilizadas
  - Contexto político e normativo - enquadramento e direitos das pessoas com deficiência
  - Contexto internacional: posicionamento da Organização Mundial do Turismo e da União Europeia
  - Condições de acessibilidade e produtos de apoio
- Os clientes/turistas com diferentes tipos de limitações
  - Motoras, visuais, auditivas, intelectuais
  - Necessidades especiais, requisitos de acessibilidade
  - Técnicas de acolhimento, atendimento e serviço
  - Técnicas de relacionamento interpessoal
- Os clientes/turistas com limitações decorrentes do processo de envelhecimento
  - Limitações motoras diversas decorrentes do processo de envelhecimento
  - Necessidades especiais, requisitos de acessibilidade
  - Técnicas de acolhimento, atendimento e serviço
  - Técnicas de relacionamento interpessoal
- Os clientes /turistas com limitações decorrentes de outras situações relacionadas com as suas condições gerais de saúde
  - Pessoas com redução pontual na sua mobilidade devida a acidentes
  - Pessoas grávidas em fim de gestação, pais com crianças de colo e com carrinhos de bebé
  - Pessoas com características físicas excecionais (estatura e/ou peso)
  - Pessoas com sequelas de diversas patologias (cardíacas, respiratórias, neurológicas, oncológicas, entre outras)
  - Pessoas com alergias e intolerâncias alimentares e respiratórias
  - Técnicas de acolhimento, atendimento e serviço
  - Técnicas de relacionamento interpessoal

7076

## Higiene e segurança no alojamento

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as normas e os procedimentos da higiene e segurança no trabalho.
- Detectar riscos profissionais de acordo com um quadro de referência.
- Identificar os principais riscos na atividade de restauração e aplicar técnicas de redução de riscos.
- Aplicar os procedimentos adequados perante diferentes tipos de acidente.

### Conteúdos

- Segurança e saúde no trabalho
  - Regulamentação
  - Riscos de acidentes e doenças profissionais
  - Ergonomia
  - Sinalética de segurança
  - Plano de evacuação
  - Primeiros socorros
- Procedimentos em caso de emergência
  - Incêndio
  - Inundação
  - Acidentes por corrente eléctrica
  - Ferimentos e traumatismos
  - Intoxicações

9791

## Revenue management e gestão comercial

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e os conceitos básicos da gestão da receita/*revenue management*.
- Reconhecer a importância da valorização do relacionamento com os clientes, do valor do preço como um estimulador da procura e da reação à dinâmica do mercado.
- Definir a relação custo/lucro através da análise do papel dos custos fixos e variáveis.
- Aplicar técnicas de gestão de receitas hoteleiras, utilizando ferramentas, cálculos e valores de referência.
- Definir métodos de otimização de receitas através de estudos prospetivos de análise de gestão.
- Definir um sistema de gestão de receitas, através da utilização de um software de gestão de receitas adequado.
- Aplicar métodos de otimização de receitas, recorrendo a técnicas de vendas, formação e avaliação de desempenho.
- Desenvolver um plano de ação para uma gestão comercial com os clientes (individuais e agências, operadores, empresas e instituições, entre outros).

### Conteúdos

- *Revenue management*
  - Definição, características e aplicabilidade
  - Conceitos essenciais de *revenue management* versus *yield management*
  - RevPAR e RevPASH
- Desenvolvimento de um programa de *revenue management*
  - Envolvente económica
  - Segmentação, o produto, o tempo e as tarifas
  - Canais de distribuição e estratégias
  - Métodos de Previsão da procura
  - Nível de ocupação e curva de procura do alojamento
  - Gestão do inventário / das reservas
  - Estratégias de Pricing e de dinâmica de preços
    - Preço: definição dos diferentes tipos de preço
  - Técnicas de previsão / *forecasting*
- Métodos de otimização de receitas
  - Técnicas de vendas
  - Gestão do *overbooking*
  - Formação das equipas
- Medição dos resultados e avaliação de desempenho em Revenue Management: ferramentas e técnicas
- Gestão da presença do Hotel na Internet
- Trabalho comercial com os diversos agentes: relação comercial com agências de viagens, operadores turísticos, empresas e outras instituições
  - Visitas, workshops, participação em feiras e certames, entre outros.
  - Acompanhamento de clientes
  - Prospecção de novos mercados
  - Desenvolvimento de planos de incremento de vendas e ações promocionais
  - Implementação das políticas de marketing definidas
  - Análise de resultados

9758

**Análise económico-financeira no setor do turismo**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer a importância e identificar os objetivos da análise económico-financeira.
- Analisar e avaliar documentos contabilísticos e financeiros.
- Elaborar orçamentos de exploração e de tesouraria.
- Reconhecer e analisar diversas formas de financiamento de um projeto no setor do turismo.
- Executar um Plano de Controlo Orçamental, através da interpretação de resultados, com vista à tomada de decisões de gestão.
- Calcular indicadores económico-financeiros com vista à construção de um Estudo de Viabilidade Económica no âmbito de um projeto no setor do turismo.

**Conteúdos**

- Introdução à análise financeira no setor do turismo
  - Objetivos e definições da análise financeira
  - Importância da análise financeira
- A análise financeira - processo
  - Interpretação de elementos contabilísticos
    - Balanço
    - Demonstração de resultados
    - Construção e análise de indicadores e rácios económico-financeiros
    - Outras ferramentas úteis
- Orçamento
  - Conceitos e objetivos de um orçamento
  - Importância da gestão orçamental e controlo de gestão
    - Planeamento estratégico
    - Planeamento operacional
    - Controlo interno e o controlo operacional
- Orçamento de exploração
- Investimento Inicial
- Receita
  - Definição de pressupostos e enquadramento estratégico do negócio
  - Cálculo de receitas previsionais
  - Projeção de receitas a 5 anos
- Custos
  - Projeção de custos com pessoal
  - Projeção de custos de mercadorias vendidas e matérias consumidas
  - Projeção de fornecimentos e serviços externos
- Cálculo de resultados
  - Resultados operacionais
  - Cálculo e construção de mapa de amortizações
  - Resultados financeiros e modelos de financiamento
  - Resultados antes de impostos, impostos e apuramento do resultado líquido
- Orçamento de tesouraria
  - Diferença entre análise económica e financeira
  - O ciclo financeiro de uma empresa/negócio
  - Necessidades de fundo de maneio
  - Ferramentas de financiamento de uma empresa/negócio
- Controlo orçamental
  - Objetivos e estratégias de controlo orçamental
  - Análise e interpretação de resultados
  - Desvios orçamentais e impacto na gestão do negócio
  - Importância do controlo de gestão
- Estudo de viabilidade económica e cálculo de indicadores económico-financeiros no turismo
  - O estudo da rentabilidade
    - Os conceitos de rentabilidade e a rentabilidade dos capitais próprios
  - Conceitos de "Breakeven Point", "ROI", "VAL", "TIR"

9792

**Técnicas de alojamento**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

- Descrever a evolução do alojamento e identificar as principais tipologias de alojamento bem como produtos disponibilizados.
- Organizar a área de alojamentos para o desempenho global do hotel e definir o papel do departamento de alojamento, os seus produtos e serviços.
- Aplicar as técnicas de gestão e operacionalização do serviço de receção e respetiva articulação com os restantes departamentos do hotel.
- Planear executar e manter as contas de hóspedes de modo a garantir a qualidade do serviço em hotelaria.

**Conteúdos**

- Tipologias de alojamento
  - Evolução
  - Contexto organizacional
- Perspetiva histórica e atualidade do Alojamento
- Tipologia de estabelecimentos
  - Categoria
  - Localização
  - Dimensão
- Gestão de produtos hoteleiros
  - Tipologia
  - Especificidades
- Estrutura e organizacional funcional da área de alojamento
- Tipologia, configuração, numeração e status dos quartos
  - Receção
  - Organização física e funcional
- Articulação com as outras áreas do hotel
- Recursos humanos e *job description*
- Recursos físicos e equipamento
  - Receção
  - Operações e procedimentos
- Gestão da estadia dos hóspedes
- A atribuição de quartos (reserva, chegada, receção, ocupação e partida)
- Contas correntes, reclamações e sugestões dos clientes

9819

**Gestão de alojamento**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as responsabilidades do Diretor de Alojamento na abertura e desenvolvimento de projetos.
- Definir políticas de preços e produtos no âmbito das operações realizadas pela receção.
- Definir os procedimentos de gestão e controlo de overbookings e explicitar os critérios de abertura e fecho de datas de acordo com previsões de ocupação.
- Controlar diferentes sistemas de contabilidade, faturação e gestão de contas de clientes utilizados na unidade hoteleira.
- Identificar as unidades de gestão de aprovisionamentos e stocks.
- Definir as funções dos recursos humanos do *housekeeping* e as respetivas operações realizadas.
- Identificar os fatores críticos de sucesso para o aumento das vendas, hospitalidade, fidelização e qualidade de serviço ao cliente.
- Implementar um sistema de gestão do equipamento de forma a assegurar o serviço de Front office, atendimento ao cliente e comunicação interdepartamental.

**Conteúdos**

- Direção de alojamento - projetos e responsabilidades
- Ciclo de cliente
  - Reserva
  - Chegada
  - Receção
  - Ocupação
  - Partida
- Gestão de contas
  - Datas (abertura e fecho) e de *allotments*
  - *Overbooking*
- Faturação
  - *Guest Ledger* e *City Ledger*
- *Night audit*
- *Housekeeping* – organização e procedimentos
- Recursos humanos e job description
- Procedimentos de rotina – chegadas, saídas, *in-house*, *turn-down*
- Gestão de stocks e inventário da secção
- Lavandaria e rouparia – equipamento e estrutura
- Fatores comportamentais e hospitalidade
- Atendimento e criação de valor para o cliente
- Fidelização de clientes e qualidade de serviço
- Relações da receção com o meio envolvente

7084

## Normas de limpeza e manutenção do serviço de andares

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as funções do pessoal afeto à limpeza e manutenção.
- Identificar máquinas de limpeza, equipamentos e produtos.
- Planear e controlar as operações de andares, de modo a garantir a limpeza e manutenção permanentes de todas as áreas da unidade hoteleira.
- Definir processos de controlo de cumprimento das normas de limpeza e manutenção do serviço de andares.
- Identificar os principais riscos na atividade de limpeza e de manutenção afetos ao serviço de andares.
- Controlar o sistema de distribuição e armazenagem de produtos de limpeza, colchões, roupas e uniformes.

### Conteúdos

- Pessoal afeto à limpeza e manutenção
  - Funções
  - Postura e apresentação
- Equipamento e material de limpeza
  - Produtos de limpeza
  - Agentes básicos de limpeza
  - Máquinas de limpeza
- Noções de limpeza
  - Limpeza e sujidade nas zonas de habitação
  - Limpeza e sujidade nas zonas públicas
- Manual de procedimentos dos andares
  - Circuito de limpeza das áreas públicas
  - Procedimentos de conservação e manutenção em serviço de andares
  - Procedimentos de limpeza de um quarto
  - Regras de elaboração das camas e *turn down service*
  - Procedimentos de limpeza da casa de banho
  - Regras básicas de higiene e segurança
- Armazenagem, distribuição e stock de produtos, materiais e equipamentos
  - Armazenagem
  - Distribuição
  - Stock
  - Inventário

7083

## Gestão e organização do serviço de andares

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o papel e reconhecer a importância do serviço de andares na operação hoteleira.
- Reconhecer a importância das relações internas e externas na qualidade de serviço ao cliente.
- Definir as responsabilidades e funções dos diversos atores no serviço de andares.
- Definir as normas de comunicação do serviço de andares com outros serviços.
- Realizar a planificação do serviço de andares e respetivo pessoal afeto, de forma a garantir a máxima rentabilização do serviço.
- Definir o mobiliário apropriado para cada área específica da unidade hoteleira.
- Identificar e calcular as quantidades dos diferentes tipos de roupa e de produtos de limpeza de acordo com as necessidades do serviço de andares.
- Controlar as existências em stock e determinar as respetivas necessidades de aprovisionamento.
- Definir as diferentes comodidades disponibilizadas pelo serviço, tendo em conta a categoria e tipo de unidade hoteleira.
- Definir as *amenities* oferecidas pelo serviço, tendo em conta a estratégia de marketing.
- Definir as normas de comunicação de avarias.
- Controlar a qualidade de serviço através de procedimentos de controlo e vistoria.
- Analisar os resultados financeiros do departamento, tendo em conta os ganhos e perdas e aplicar os processos de melhoria.
- Analisar as vantagens e desvantagens da afetação do serviço de limpeza ao seu departamento de alojamento, a uma empresa concessionada ou a uma empresa de *outsourcing*, com vista a uma tomada de decisão de gestão adequada à unidade hoteleira.

### Conteúdos

- Papel do serviço de andares na estrutura organizacional de uma unidade hoteleira
- Funções e responsabilidades dos diferentes atores do serviço de andares:
  - Governante/a Geral
  - Supervisor/a de Andar
  - Empregado/a de Andares
  - Empregado/a de Limpeza das Áreas Públicas
- Distribuição e organização do serviço
- Normas de comunicação interdepartamental
- Documentação de registo e controlo do serviço de andares
  - Tipos de documentos
  - Normas de preenchimento
- Manual de procedimentos do serviço de andares
  - Organização
  - Procedimentos
  - *Check-lists* (procedimentos, controlo, vistoria, conservação e manutenção...)
- Tarefas
  - Limpeza de quartos e casas de banho
  - Elaboração de camas
  - Limpeza de áreas públicas
  - Controlo dos escritórios
  - Controlo dos equipamentos
- Verificação e sistemas de vistorias
  - Tipos de vistorias
  - Aspectos fundamentais de controlo
  - *Check-list* de verificação
- Conservação e manutenção em serviço de andares
  - Reparações
  - Manutenção preventiva
  - *Check-list* de conservação e manutenção
- Qualidade de serviço ao cliente
  - Limpeza
  - Conforto
  - Comodidades
  - *Amenities*
  - Decoração
  - Temperatura
  - Luz
  - Som
- Orçamentos de outsourcing
- Orçamentos de concessionários
- Instrumentos de avaliação de gestão
  - Resultados do departamento
  - Ganhos e perdas



7081

## Estratégia de venda do Front Office

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os pontos críticos no ciclo do cliente.
- Reconhecer os “momentos de verdade” no serviço de *Front Office* e identificar a sua ocorrência nos diferentes momentos do ciclo de cliente, como forma de o fidelizar.
- Definir normas de segurança e proteção no âmbito do serviço de receção.
- Identificar os principais registos estatísticos a nível interno e oficial.
- Reconhecer o papel da venda de todos os produtos hoteleiros no volume global de receitas.
- Rever os preços de diárias e outros débitos no fecho de contas do dia.
- Definir e implementar estratégias de venda do *Front Office*.
- Definir os procedimentos de resposta a reservas e de elaboração de pequenos orçamentos.
- Definir os canais de comunicação interna e de fluxo de informação relativos à faturação e gestão de contas de outros departamentos.
- Reconhecer a importância da receção enquanto “ponto de venda” de todos os serviços da unidade hoteleira.
- Definir o posicionamento do serviço de *Front Office* na unidade hoteleira.

### Conteúdos

- Ciclo do cliente: pontos críticos
- Normas de segurança e protecção
- Estratégias de venda
  - Informações sobre a concorrência
  - Resultados e estatísticas internos
  - Impacto potencial nos clientes
  - Produtos hoteleiros
  - Técnicas de venda
  - *Upselling*
  - Preços
  - Orçamentos
  - Estratégias de fidelização
- Procedimentos de gestão do serviço de alojamento e fluxos de informação
  - Reservas
  - *Check-in*
  - Estadias
  - *Check-out*

9793

## Funcionalidades e design aplicado à hotelaria

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o enquadramento legal, requisitos de construção dos empreendimentos turísticos e princípios de conceção funcional e interior de um hotel.
- Diferenciar sistemas e materiais de construção e adequar a cada tipologia e categoria de Hotel.
- Identificar mobiliário e equipamento necessário e respetiva integração nas áreas disponíveis.
- Reconhecer soluções de acessibilidade, segurança, adequação ambiental e de sustentabilidade na conceção de um Hotel.
- Reconhecer infraestruturas de lazer e entretenimento mais frequentes, enquadramento, construção e acessibilidades.
- Reconhecer soluções de decoração adequadas à categoria do hotel.

### Conteúdos

- Empreendimentos turísticos - enquadramento jurídico e requisitos
- O Hotel: arquitetura funcional e interiores
- Sistemas de construção e materiais
- Mobiliário e equipamento
  - Infraestruturas
  - Equipamentos
  - Decoração.
- Acessibilidade, segurança, adequação ambiental e sustentabilidade
- Infraestruturas de lazer e entretenimento
  - Enquadramento
  - Construção
  - Acessibilidade
- *Restyling*, cor e composição visual em hotelaria
  - Estilos
  - Modas
  - Tendências

9794

## Animação hoteleira

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar os conceitos de animação hoteleira, identificando e caracterizando as diferentes tipologias e atividades.
- Reconhecer a importância e o papel da animação turística e da animação hoteleira no contexto das novas motivações turísticas.
- Reconhecer a importância e papel do departamento e da equipa de animação.
- Planear, programar e promover programas e atividades de animação hoteleira em função de diferentes públicos, contextos e recursos.
- Executar atividades de animação hoteleira, aplicando técnicas adequadas a diferentes contextos e a públicos diversificados.
- Programar um projeto de animação hoteleira.

### Conteúdos

- Animação turística e hoteleira
  - A animação na hotelaria
  - Conceitos, objetivos e fatores de sucesso
  - A contribuição da animação na hotelaria
  - O departamento de animação e a equipa de animação, perfil e características
  - Planificação de programas de animação hoteleira
    - A animação temática
    - Os espaços e instalações
    - Os públicos
    - Os jogos
- Técnicas de animação hoteleira
  - Aplicação de técnicas de animação hoteleira
  - Técnicas de animação aplicadas ao contexto sociocultural da região
  - Organização das atividades e participantes
  - Gestão do tempo e espaço previsto para a animação
  - Informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades
  - Dinâmicas de grupo
  - Avaliação e arbitragem
  - Regras de segurança
- Projeto de animação hoteleira

9795

## Organização de eventos para hotelaria

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o conceito de evento, objetivo e diferentes tipologias.
- Reconhecer a importância e o papel dos eventos nas unidades hoteleiras.
- Aplicar as regras de planeamento e organização de eventos nas várias fases de desenvolvimento de um evento.
- Identificar e aplicar as regras protocolares.

### Conteúdos

- Conceitos, objetivos e tipologia de eventos
  - Definição de evento
  - Objetivos, natureza e tipologia de eventos
- Os eventos e a hotelaria
  - Enquanto complemento da experiência
  - Enquanto oportunidade de negócio
    - O *Meeting Industry*
    - A captação de eventos
- As fases da organização de eventos
  - Planeamento
  - Organização
  - Execução
  - Desmontagem e avaliação
- Projeto de evento
- Regras protocolares

7031

## Tendências de hotelaria

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar a evolução social e tecnológica, associadas às exigências do conhecimento, inovação, informação e qualidade no turismo.
- Utilizar a inovação e a tecnologia na atividade hoteleira como suporte de apoio à oferta de serviços.
- Identificar os novos consumidores e mercados no setor hoteleiro.
- Identificar e caracterizar as novas tendências e produtos em hotelaria.
- Analisar as tendências associadas à responsabilidade social e ambiental na hotelaria.

### Conteúdos

- Tendências sociais e tecnológicas e impacto na atividade hoteleira
  - Impactos da inovação: economia, demografia, tecnologia, ambiente, segurança e transportes
- As novas tecnologias e a inovação como suporte ao negócio hoteleiro
  - Internet de alta velocidade, WI-FI e dispositivos Android
  - Novas APPS
  - Sustentabilidade e diversão (Eco-Lodge, Artic Igloos, Night Hotel, Pod Houses Hotel)
- Tendências do turismo internacional e nacional: implicações na hotelaria
- Perspetivas do consumo turístico
  - Perfil do novo consumidor
  - Comportamento do consumidor na hotelaria: procura e oferta
- Inovação nos produtos e serviços hoteleiros
  - A hotelaria e o alojamento local
  - A restauração
  - As novas formas de eventos e animação
  - Os transportes
  - Os produtos estratégicos
- Responsabilidade social e ambiental
  - Tendências e enquadramento nas empresas hoteleiras

9796

## Jogos e simulações para a gestão hoteleira

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar dinâmicas pedagógicas, com recurso a jogos e simulações, sobre os princípios, técnicas e práticas de gestão hoteleira e na área de restauração e bebidas (F&B).
- Aplicar dinâmicas pedagógicas, com recurso a jogos e simulações, para analisar o ambiente de concorrência e avaliar o impacto na gestão das diferentes operações hoteleiras.
- Aplicar dinâmicas pedagógicas, com recurso a jogos e simulações, para analisar e avaliar o impacto nos resultados financeiros e operacionais de diferentes tomadas de decisão de gestão.
- Aplicar dinâmicas pedagógicas, com recurso a jogos e simulações, para fomentar a motivação e espírito de equipa e a coesão entre membros do grupo e dinamizar a intercooperação na resolução de problemas.

### Conteúdos

- Jogos, simulações e cenários de gestão hoteleira
  - Princípios, técnicas e práticas de gestão hoteleira
  - Gestão de recursos humanos
  - *Team building* – motivação, espírito de equipa, coesão e cooperação
  - Resolução de problemas
  - Concorrência, variáveis operacionais e ambientais
  - Tomada de decisão – impacto nos resultados financeiros e operacionais
  - Princípios de Gestão de Receitas – *revenue management*
  - Técnicas comerciais e de promoção de vendas
  - Processo de Procurement e gestão de compras/abastecimentos
  - Engenharia de menus

8787

**Língua inglesa – cultura e tradições**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em inglês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em inglês.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo inglês.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura inglesa.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua inglesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural de Inglaterra
  - Gastronomia e hábitos alimentares ingleses
  - Tradições inglesas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo em Inglaterra
  - Expressões idiomáticas inglesas

8811

**Língua inglesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em inglês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em inglês.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em inglês.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua inglesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavandaria, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

7035

## Língua francesa – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em francês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em francês.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo francês.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura francesa.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da Língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do setor turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural de França
  - Gastronomia e hábitos alimentares franceses
  - Tradições francesas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo em França
  - Expressões idiomáticas francesas

7086

**Língua francesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em francês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em francês.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em francês.

**Conteúdos**

- Funcionamento da Língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

7087

**Língua alemã aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em alemão, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em alemão.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em alemão.

**Conteúdos**

- Funcionamento da Língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização



7036

## Língua alemã – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em alemão, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em alemão.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo alemão.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura alemã.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da Língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do setor turístico
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrever e identificar
  - Património histórico e cultural da Alemanha
  - Gastronomia e hábitos alimentares alemães
  - Tradições alemãs
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo na Alemanha
  - Expressões idiomáticas alemãs

7037

**Língua espanhola – cultura e tradições**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em espanhol, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em espanhol.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo espanhol.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura espanhola.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

**Conteúdos**

- Funcionamento da Língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do setor turístico
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrever e identificar
  - Património histórico e cultural de Espanha
  - Gastronomia e hábitos alimentares espanhóis
  - Tradições espanholas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo em Espanha
  - Expressões idiomáticas espanholas

7088

## Língua espanhola aplicada à gestão hoteleira de alojamento

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em espanhol, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em espanhol.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em espanhol.

### Conteúdos

- Funcionamento da Língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavandaria, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

8788

## Língua italiana – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em italiano, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em italiano.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo italiano.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura italiana.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da língua italiana
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural de Itália
  - Gastronomia e hábitos alimentares italianos
  - Tradições italianas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo em Itália
  - Expressões idiomáticas italianas

8812

**Língua italiana aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em italiano, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em italiano.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em italiano.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua italiana
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

8813

**Língua holandesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em holandês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em holandês.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em holandês.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua holandesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

8814

**Língua finlandesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em finlandês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em finlandês.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em finlandês.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua finlandesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

8815

**Língua norueguesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em norueguês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em norueguês.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em norueguês.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua norueguesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

8816

**Língua sueca aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em sueco, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em sueco.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em sueco.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua sueca
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

8817

**Língua chinesa aplicada à gestão hoteleira de alojamento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em mandarim, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em mandarim.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em mandarim.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua chinesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavanderia, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização



8818

## Língua russa aplicada à gestão hoteleira de alojamento

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em russo, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de hotelaria.
- Prestar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional no contexto da hotelaria.
- Interagir e comunicar fluentemente em russo.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes.
- Definir e Implementar estratégias comerciais em russo.

### Conteúdos

- Funcionamento da língua russa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico da gestão hoteleira: coordenação e gestão do Front Office, andares, lavandaria, marketing e promoção comercial
- Funções da linguagem:
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir e conceder autorização

8789

## Língua holandesa – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em holandês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em holandês.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo holandês.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura holandesa.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da língua holandesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural da Holanda
  - Gastronomia e hábitos alimentares holandeses
  - Tradições holandesas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo na Holanda
  - Expressões idiomáticas holandesas

8790

## Língua finlandesa – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em finlandês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em finlandês.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo finlandês.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura finlandesa.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da língua finlandesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural da Finlândia
  - Gastronomia e hábitos alimentares finlandeses
  - Tradições finlandesas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo na Finlândia
  - Expressões idiomáticas finlandesas

8791

## Língua norueguesa – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em norueguês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em norueguês.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo norueguês.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura norueguesa.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da língua norueguesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural da Noruega
  - Gastronomia e hábitos alimentares noruegueses
  - Tradições norueguesas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo na Noruega
  - Expressões idiomáticas norueguesas

8792

**Língua sueca – cultura e tradições**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em sueco, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em sueco.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo sueco.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura sueca.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua sueca
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural da Suécia
  - Gastronomia e hábitos alimentares suecos
  - Tradições suecas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo na Suécia
  - Expressões idiomáticas suecas

8793

## Língua chinesa – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em mandarim, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em mandarim.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo chinês.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura chinesa.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da língua chinesa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural da China
  - Gastronomia e hábitos alimentares chineses
  - Tradições chinesas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo na China
  - Expressões idiomáticas chinesas

8794

## Língua russa – cultura e tradições

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em russo, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Interagir e comunicar fluentemente em russo.
- Identificar a cultura, hábitos e valores do povo russo.
- Demonstrar atitudes de cooperação e tolerância, revelando respeito pela cultura russa.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

### Conteúdos

- Funcionamento da língua russa
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico do sector turístico
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Perguntar e exprimir preferências
  - Aconselhar
  - Apresentar
  - Criticar
  - Planear
  - Pedir autorização
- Descrição e identificação
  - Património histórico e cultural da Rússia
  - Gastronomia e hábitos alimentares russos
  - Tradições russas
  - Regras de cortesia, etiqueta e protocolo na Rússia
  - Expressões idiomáticas russas

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/  
desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

**Conteúdos**

- Empreendedorismo
  - Conceito de empreendedorismo
  - Vantagens de ser empreendedor
  - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - Diagnóstico da experiência de vida
  - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
  - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
  - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - Pessoais
    - Autoconfiança e automotivação
    - Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - Persistência e resiliência
    - Persuasão
    - Concretização
  - Técnicas
    - Área de negócio e de orientação para o cliente
    - Planeamento, organização e domínio das TIC
    - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - Necessidades de carácter pessoal
  - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor



7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
    - Elaboração do plano de ação
    - Elaboração do plano de marketing
    - Desvios ao plano
  - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

8598

## Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/  
desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

**Conteúdos**

- Empreendedorismo
  - Conceito de empreendedorismo
  - Vantagens de ser empreendedor
  - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - Diagnóstico da experiência de vida
  - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
  - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
  - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - Pessoais
    - Autoconfiança e automotivação
    - Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - Persistência e resiliência
    - Persuasão
    - Concretização
  - Técnicas
    - Área de negócio e de orientação para o cliente
    - Planeamento, organização e domínio das TIC
    - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - Necessidades de carácter pessoal
  - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
    - Elaboração do plano de ação
    - Elaboração do plano de marketing
    - Desvios ao plano
  - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

8598

**Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego



8600

## Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

4263

## Corpo e movimento

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os eixos e coordenadas do movimento.
- Distinguir as dicotomias: tensão/relaxamento, movimento/pausa, interior/exterior, conter/ser contido, equilíbrio/desequilíbrio.
- Analisar o processo evolutivo do corpo no espaço e a partilha do espaço com outros corpos em movimento.
- Distinguir a força expressiva da imagem inconsciente.

### Conteúdos

- O esquema corporal
- A arquitetura do corpo
- Eixos e coordenadas do movimento
- Decomposição do movimento de modo fraccionado
- Dicotomias: tensão/relaxamento, movimento/pausa, interior/exterior, conter/ser contido, equilíbrio/desequilíbrio
- O corpo em movimento pelo espaço
- Partilha do espaço com outros corpos em movimento
- O esquema corporal do outro
- O corpo no coletivo do corpo dos outros/ condição para que o outro confie o seu corpo no coletivo
- A força expressiva da imagem inconsciente do corpo
  - Oralidade
  - Corporalidade
  - Interioridade

4265

Mundo dos sons

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir os conceitos de Altura, Duração, Timbre, Dinâmica e Harmonia.
- Descrever estruturas e modos de organização de diferentes géneros e estilos musicais, utilizando vocabulário específico.
- Interpretar canções de diversos géneros musicais.

**Conteúdos**

- A Música
  - Altura
  - Ritmo
  - Timbre
  - Dinâmica
  - Forma
  - Harmonia
- O Corpo e a Voz
  - Aparelho ressoador, respiratório e ressoador – seu funcionamento

9763

**Expressões artísticas – escrita criativa**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer o processo de escrita criativa.
- Aplicar técnicas para desbloquear a escrita.
- Testar as potencialidades oferecidas pela língua portuguesa.
- Aplicar a estrutura narrativa na construção de um texto e instrumentos teóricos e práticos nas áreas da descrição, narração e poética.
- Otimizar a expressão individual através da exploração dos materiais linguísticos.
- Estimular a expressão estética, empírica e de natureza especificamente literária.

**Conteúdos**

- Tempo, narração, mito e práticas discursivas
- Instâncias narrativas, perspetiva, real e ficção
- Técnicas de narração
  - Apresentação
  - Complicação
  - Clímax
  - O plot
- Universos sensoriais: utilizar os cinco sentidos para enriquecer a escrita
- Estrutura narrativa: histórias com princípio, meio e fim
- Criação de personagens
- O caso da metáfora e as práticas da autorreferencialidade
- Práticas poéticas ligadas à imagem e ao ritmo

9764

**Expressões artísticas – teatro e performances**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Aplicar técnicas de desenvolvimento do espírito criativo, a criação performativa e a imaginação.
- Aplicar técnicas de desenvolvimento da capacidade crítica e de autoconfiança.
- Aplicar técnicas de desenvolvimento de competências de cooperação e a sociabilização.
- Aplicar técnicas de simulação de diferentes papéis sociais.
- Aplicar técnicas de representação.
- Aplicar técnicas de autoavaliação, análise crítica e interrogação artística sobre temas e conceitos.

**Conteúdos**

- Performance
  - Teorias e linguagens, da vanguarda à atualidade
  - Performance: prática, metodologias e processos
  - Performance: a utilização do corpo
- Dinâmicas
  - Iniciação
  - Desinibição
  - Concentração
  - Memorização
- Técnicas
  - Relaxamento/Movimento
  - Técnicas de colocação de voz
  - Técnicas de montagem de espetáculos

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

**Conteúdos**

- Empreendedorismo
  - Conceito de empreendedorismo
  - Vantagens de ser empreendedor
  - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - Diagnóstico da experiência de vida
  - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
  - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
  - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - Pessoais
    - Autoconfiança e automotivação
    - Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - Persistência e resiliência
    - Persuasão
    - Concretização
  - Técnicas
    - Área de negócio e de orientação para o cliente
    - Planeamento, organização e domínio das TIC
    - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - Necessidades de carácter pessoal
  - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
    - Elaboração do plano de ação
    - Elaboração do plano de marketing
    - Desvios ao plano
  - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

8598

## Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

#### 4. Sugestão de Recursos Didáticos

---

- SOUSA, Sérgio & SOUSA, Maria, Microsoft Office 2010 Para Todos Nós, FCA, Lisboa, ISBN 978-972-722-577-4
- Jesus, Carla., Exercícios de Excel 2010, FCA - Editora Informática, Lisboa, ISBN 9789727222407
- Carvalhal, Carlos, Microsoft Excel 2010 - Funcionalidades e Resolução de Problemas, Porto-Editora, ISBN 978-972-0-06642-8
- Webliografia
- Microsoft Excel
- <http://office.microsoft.com/pt-pt/training/CR100479682070.aspx>
- <http://www.microsoft.com/brasil/2010office/suites/professional/guide.mspix>