



**Escola Profissional de  
Hotelaria e Turismo  
da Madeira**

**PLANO DE FORMAÇÃO  
PRIVADA  
2020**



## Contextualização

No ano de 2010, o governo da Região Autónoma da Madeira (RAM) atribuiu a gestão da Escola Profissional de Hotelaria e Turismo da Madeira (EPHTM) ao Centro de Estudos, Línguas e Formação do Funchal (CELFF), entidade certificada pela Agência Nacional de Qualificação (ANQ) e pelo Instituto para a Qualificação (IQ).

Presente na região desde 1992, o CELFF tem desenvolvido, ao longo dos últimos 50 anos, um projeto educativo, focado no ensino/formação de excelência e dirigido para um mercado de trabalho nacional e internacional cada vez mais exigente e criativo.

Na sua vertente de formação profissional as raízes são longas nas áreas da hotelaria, cozinha, bar, restauração, pastelaria, distribuição de serviços alimentares, secretariado, administração, chefias, animação sociocultural, formação de formadores, para dar alguns exemplos.

O reconhecimento da nossa dedicação, da nossa marca, está patente na procura crescente dos nossos serviços, quer por parte de entidades públicas, quer por entidades privadas de renome regional, nacional e internacional. É através destas parcerias que sentimos o pulsar das necessidades do mercado e que crescemos e inovamos.

Este plano de formação é o contributo do CELFF/EPHTM para a criação de uma cultura de inovação e excelência na crescente oferta turística da RAM.

## Formação contínua/especializada

A formação contínua de ativos é, paralelamente à formação inicial, uma necessidade que os profissionais (incluindo chefias) do setor da hotelaria e turismo carecem e que, por isso, será uma das apostas do CELFF/EPHTM. Com efeito, foi elaborado um plano de formação privada a ser implementado ao longo do ano de 2020 que visa oferecer aos colaboradores de diferentes entidades/organizações, assim como a outros liberais que assim o desejem, um conjunto de cursos de curta duração (maioritariamente de 25-35 horas), cujo enfoque é a troca de experiências e conhecimento, que garanta o aperfeiçoamento das suas técnicas, processos e metodologias no seu quotidiano profissional.

Em paralelo, o aumento exponencial de turistas conduziu a um crescente investimento nas áreas da hotelaria e restauração, com a abertura de novos restaurantes e uma

evidente aposta no turismo local/rural. Estes empresários e/ou funcionários mereceram igualmente a nossa atenção, especificamente a construção de cursos de média duração, cuja especialização nos seus diferentes domínios e áreas de atuação lhes proporcionará as ferramentas necessárias ao seu sucesso profissional.

Este é um plano equilibrado e abrangente, que inclui formação nas áreas da hotelaria, do enoturismo e turismo gastronómico, assim como em outras áreas transversais.

## **Requisitos e política comercial**

A formalização da inscrição nos seguintes cursos implica o preenchimento completo e envio da ficha de inscrição, bem como, do comprovativo de pagamento. Mais se informa que:

- i. A data limite das fases de candidatura poderá ser antecipada, caso se verifique o preenchimento do limite de vagas existentes (i.e., normalmente doze em cada curso);
- ii. Na eventualidade de não atingir o número mínimo de participantes (i.e., oito em cada curso), a formação poderá sofrer alteração de datas ou até mesmo ser cancelada, ficando salvaguardada a devolução de todas as importâncias recebidas pela EPHTM/CELFF;
- iii. Em caso de desistência só haverá lugar à devolução dos valores pagos quando a mesma for comunicada até 7 dias antes da data agendada para o início da formação (será, porém, deduzido o valor de 1.50€ correspondente a encargos financeiros);
- iv. Da alínea anterior excluem-se as formações “confirmadas“. Se o candidato desistir após a formação ser dada como confirmada, não haverá lugar à restituição dos valores pagos;
- v. O local de formação poderá estar sujeito a alterações, mantendo-se, no entanto, sempre na mesma localidade;
- vi. As datas de formação podem ser modificadas, por imprevistos de força maior;
- vii. Os valores indicados nos cursos já englobam o seguro.

Aos colaboradores da EPHTM/CELFF, serão concedidas condições especiais a definir pela Escola.



Empresas que nos procurem beneficiarão, também, de condições especiais quando atingirem o seguinte número de inscrições:

- Mais de 2 inscrições – 5 %
- Mais de 5 inscrições – 10 %
- Mais de 10 inscrições – 15 %

## Inscrições:

Secretaria da Escola (09h00 - 16h00)

Contactos: 291 764 393/968 892 585 ou por e-mail. [info@ephtm.com](mailto:info@ephtm.com);  
[silviamentes@celff.pt](mailto:silviamentes@celff.pt)

## Método de pagamento:

### Transferência Bancária

International Bank Account Number (IBAN): PT50000702430083933000281

## Certificação

Será emitido um Certificado, que será atribuído aos formandos com um nível de presenças superior ou igual a 90%, e que obtenham aproveitamento. Os formandos sem aproveitamento no curso terão direito a uma Declaração de Frequência.

**Este Certificado (quando aplicável) é válido para efeito do cumprimento das 35 horas de formação obrigatória, de acordo com o Código do Trabalho.**

## Calendarização

As ações de formação irão decorrer ao longo do ano de 2018, e agendadas à medida que tenhamos o número mínimo de inscritos. **As datas indicadas são apenas uma previsão, sendo que poderão ocorrer mais cedo ou mais tarde, de acordo com o anteriormente referido. Não deixe de fazer a sua inscrição!**

# Oferta formativa

## Formação contínua

### 1. Controlo e Gestão de Comidas e Bebidas

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Gestão operacional: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fichas técnicas;</li> <li>Capitações padrão internacional de cozinha;</li> <li>Gestão de custos/desperdício.</li> </ul>	30h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Análise de negócio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Organização – métodos – procedimentos operacionais;</li> <li>Gestão de compras – Stocks – Economato.</li> </ul>					
Produção orçamental: <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração orçamental anual de negócio;</li> <li>Rácios padrão internacional – atividade específica;</li> <li>Controlo e gestão orçamental.</li> </ul>					

**250€**

### 2. Atendimento e *Up-selling*

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Missão e objetivos de atendimento. Comportamento e atendimento profissional. Os princípios da qualidade no atendimento. Conquistar e fidelizar clientes. Serviço ao cliente. Técnicas de atendimento. Saber ouvir e escuta ativa.	25h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir

Identificação dos clientes.					
Facilitadores de comunicação.					
Clientes difíceis e estratégias de abordagem.					
Gestão de reclamações.					

**110€**

### 3. Técnicas de Comunicação

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
A comunicação nas relações interpessoais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição;</li> <li>• Atores, mensagem, canal, código, contexto, <i>feedback</i>;</li> <li>• Modos de comunicação interpessoal.</li> </ul>	25h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Atendimento e comunicação: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentações e cumprimentos;</li> <li>• Tratamentos honoríficos – por escrito e oralmente;</li> <li>• Técnicas de protocolo e imagem pessoal;</li> <li>• Técnicas para falar em público;</li> <li>• Precedências;</li> <li>• Postura;</li> <li>• Cinesia;</li> <li>• A indumentária como parte da para linguagem.</li> </ul>					
Regras do protocolo empresarial internacional.					

**110€**

#### 4. Informação Turística

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Cidade do Funchal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A sua história.</li> </ul>					
Núcleos de património construído: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Museus;</li> <li>• Igrejas;</li> <li>• Conventos;</li> <li>• Edifícios / monumentos de interesse arquitetónico.</li> </ul>					
Outros pontos de interesse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Câmara de Lobos, Cabo Girão e Quinta Grande;</li> <li>• Ribeira Brava, Campanário e Lugar de Baixo;</li> <li>• Ponta do Sol, Madalena do Mar e Paúl da Serra;</li> <li>• Calheta Arco da Calheta, Estreito da Calheta, Jardim do Mar e Prazeres;</li> <li>• Porto Moniz, Santa e Seixal;</li> <li>• São Vicente e Ponta Delgada;</li> <li>• Santana, Arco de São Jorge, São Jorge e Faial;</li> <li>• Machico, Porto da Cruz, Santo da Serra e Caniçal;</li> <li>• Santa Cruz, Gaula, Camacha e Caniço;</li> <li>• Parque natural da Madeira;</li> <li>• Levadas, trilhos e caminhos reais;</li> <li>• Porto Santo;</li> <li>• Ilhas Desertas;</li> <li>• Ilhas Selvagens.</li> </ul>	45h	Ativos do sector (e.g., motoristas de táxi, motoristas de turismo, rececionista de hotel, agentes de viagem, entre outros profissionais) e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir

**190€**

### 5. Alojamento – Front Office

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
<p>Área de alojamento e as suas competências.</p> <p>Outras unidades fornecedoras de acomodação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma da área de produção;</li> <li>• Tipos de hotel;</li> <li>• Classificação;</li> <li>• Localização;</li> <li>• Dimensão;</li> <li>• Duração da estadia;</li> <li>• Categorias.</li> </ul> <p>O serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A pré-receção;</li> <li>• Serviço de receção e alojamento;</li> <li>• Reservas – pedidos de informação (meios) e procedimentos, lista negra, disponibilidade de quartos (tabela de densidade), reservas informatizadas (preenchimento de formulário de reserva e <i>cardex</i>), clientes sem reserva, <i>check-in</i> e assuntos relacionados, chegada e registos, lista de hóspedes, atribuição de quartos, partidas (<i>check-out</i>), arquivo e serviços de pós-estadia.</li> </ul> <p>Contabilidade do cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lançamentos diários;</li> <li>• Preparação do diário de receção.</li> </ul> <p>Aspetos legais e segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protecção e privacidade do hóspede;</li> <li>• Sistema de segurança e alarmes;</li> <li>• Caso de morte.</li> </ul> <p>Hospitalidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades do hóspede;</li> <li>• Reclamações durante a estadia;</li> <li>• Serviço/comunicação;</li> <li>• Comportamento e competências do rececionista.</li> </ul>	40h	Iniciantes/aspirantes ao trabalho no sector	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir

190€



## 6. Alojamento – Serviço de Andares

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Funções e Hierarquias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empregadas de quartos;</li> <li>• Funções, qualidades profissionais e relação com outras secções.</li> </ul>	35h	Iniciantes/aspirantes ao trabalho no sector	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
O serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos e tarefas diárias;</li> <li>• Preparação de “carro de andares”;</li> <li>• Mudança de roupas e sua arrumação;</li> <li>• Equipamento, material e técnicas de limpeza;</li> <li>• Higienização e limpeza de um quarto ocupado, entrada e saídas – “standards de performance”;</li> <li>• Zonas de serviço dos andares (Ofício).</li> </ul>					
Higienização e limpeza de superfícies: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas públicas (salas, elevadores, portas, janelas, entre outras);</li> <li>• Casas de banho;</li> <li>• Corredores.</li> </ul>					
Impressos, formulários e relatórios de andares: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdidos e achados;</li> <li>• <i>LogBook</i>;</li> <li>• Controle de ocupação dos quartos – entradas, Saídas, ocupados, vagos, <i>early check-in</i>, <i>late check-out</i>, limpo, sujo e inspecionado;</li> <li>• Distribuição de serviço pela governanta /folhas de serviço – prioridades;</li> </ul>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de lavandaria – procedimentos;</li> <li>• <i>Checklists</i>.</li> </ul>					
Aspetos Legais e segurança: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteção e privacidade do hóspede;</li> <li>• Sistema de segurança e alarmes;</li> <li>• Caso de morte.</li> </ul>					

100€

### 7. Ticketing (iniciação)

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Sistemas de Distribuição e Global – GDS - GALILEO® E AMADEUS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificação e decodificação;</li> <li>• Horários;</li> <li>• Disponibilidade de voos;</li> <li>• Venda de lugares;</li> <li>• <i>Ticketing</i>;</li> <li>• Recibo;</li> <li>• Finalizar as reservas;</li> <li>• Recuperação de reservas;</li> <li>• Tarifas publicadas;</li> <li>• Outras Informações;</li> <li>• <i>Queues</i>.</li> </ul>	25h	Iniciantes do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir

135€

### 8. Ticketing (avançado)

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Sistemas de Distribuição e Global – GDS - GALILEO® E AMADEUS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifas;</li> <li>• Construção de tarifas;</li> <li>• Reembolsos;</li> <li>• DOOC's;</li> <li>• Ficheiros de clientes;</li> <li>• Produção de bilhetes;</li> <li>• Taxas e pagamentos.</li> </ul>	25h	Ativos do sector	A designar: Formador do AMADEUS ou da TRAVEL PORT	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir

**185€**

### 9. Regras e Protocolo Empresarial no Turismo

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
O conceito e os princípios básicos de protocolo e a sua importância na imagem da empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo público e empresarial;</li> <li>• Normas de etiqueta e cerimonial;</li> <li>• Símbolos nacionais;</li> <li>• A importância do protocolo nos serviços turísticos e hoteleiros;</li> <li>• Perfis requeridos – competências e funções;</li> <li>• A responsabilidade da criação, manutenção e reforço da imagem.</li> </ul>	15h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir

<p>A organização de serviços cerimoniais e protocolares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de tratamento e endereçamento;</li> <li>• Complementos do protocolo;</li> <li>• A conversa, linguagem e estilo;</li> <li>• Regras de protocolo à mesa e nos eventos;</li> <li>• Planeamento de eventos;</li> <li>• Classificação de atos e normas de carácter geral.</li> </ul>					
--	--	--	--	--	--

**85€**

**10. Nutrição, Qualidade Alimentar e HACCP\***

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
<p>Alimentação e saúde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os nutrientes e o valor energético dos alimentos.</li> </ul>	25h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
<p>Qualidade, segurança e higiene alimentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noções de microbiologia;</li> <li>• Noções de higiene;</li> <li>• Noções de limpeza e desinfeção;</li> <li>• Conservação e armazenamento dos géneros alimentícios.</li> </ul>					
<p>HACCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introdução à aplicação do APCPC.</li> </ul>					
<p>*Prestamos serviço de consultoria na implementação de sistemas de HACCP</p>					

**140€**

### 11. As Bases de Cozinha

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Técnicas básicas de cozinha: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mise-en-place</i>;</li> <li>• Legumes e tubérculos;</li> <li>• Caldos, <i>fumets</i> e molhos;</li> <li>• Sopas, cremes e aveludados;</li> <li>• Confeções de base (ovos, massas, arroz, peixes e mariscos, carnes e aves).</li> </ul>	55h	Público em geral/Amantes do sector	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Técnicas básicas de empratamento.					
Normas de higiene e segurança/HACCP.					

**190€**

### 12. As Bases de Pastelaria

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Técnicas básicas de pastelaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mise-en-place</i>;</li> <li>• Massas de cozinha;</li> <li>• Massas de pastelaria;</li> <li>• Cremes e molhos de pastelaria;</li> <li>• O açúcar e as suas aplicações.</li> </ul>	35h	Público em geral/Amantes do sector	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Técnicas básicas de empratamento.					
Normas de higiene e segurança/HACCP.					

**125€**

### 13. Cozinha Internacional

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Cozinha internacional.	35h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Tecnologia de matérias-primas.					
Receitas e fichas técnicas.					
Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens.					
Técnicas de preparação de pratos internacionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuseamento e preparação de utensílios e material;</li> <li>• Seleção, capitação e preparação das matérias-primas e outros ingredientes.</li> </ul>					
Técnicas de confeção de pratos internacionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopas e caldos;</li> <li>• Peixes e Mariscos;</li> <li>• Carnes, caça e aves.</li> </ul>					
Preparação e confeção de guarnições.					
Empratamento e decoração.					
Controlo de qualidade do processo de fabrico.					
Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados.					
Normas de higiene e segurança/HACCP.					

**190€**

### 14. As Bases do Serviço de Mesa

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Secções e circuitos no serviço de mesa.	35h	Iniciantes/aspirantes ao trabalho no sector	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
<i>Mise-en-place</i> para o serviço de restaurante/bar.					
Equipamentos e utensílios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionalidade e adequabilidade;</li> <li>• Técnicas de utilização e manuseamento;</li> <li>• Limpeza e conservação.</li> </ul>					
Abertura de vinhos, águas					

e refrigerantes.					
Serviço de bebidas.					
Etiqueta no acolhimento ao cliente e o argumento da venda					
Normas de higiene e segurança/HACCP.					

**120€**

### 15. Enologia

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Tipos de vinhos e sua classificação.	25h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Importância da valorização dos vinhos portugueses.					
Caraterização das Regiões demarcadas portuguesas.					
Modos de conservação dos vinhos.					
Utensílios e tipos de copos adequados a cada vinho.					
Compatibilidade entre vinhos e alimentos.					
Tecnologia dos equipamentos e utensílios.					
Normas técnicas e protocolares: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regras de serviço dos diversos tipos de vinho;</li> <li>• Procedimentos de transporte;</li> <li>• Temperaturas a que devem ser servidos;</li> <li>• Apresentação e desenvolver da garrafa;</li> <li>• Decantação;</li> <li>• Verter do vinho;</li> <li>• Degustação.</li> </ul>					
Noções de higiene e segurança/HACCP.					

**135€**

### 16. Flair Bartender

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
<p><i>Flair Bartender:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Working Flair vs Exhibition Flair;</i></li> <li>• Utensílios básicos, equipamento e material;</li> <li>• <i>Mise-en-place;</i></li> <li>• <i>Shaker tin;</i></li> <li>• <i>Flair bottle;</i></li> <li>• Copos;</li> <li>• Decoração;</li> <li>• <i>Pre-mixes;</i></li> <li>• Protocolo do serviço.</li> </ul>	25h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
<p><i>Pouring:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Free pouring;</i></li> <li>• Conversão de medidas</li> <li>• <i>Pour</i> e corte;</li> <li>• <i>Free pouring</i> com ambas as mãos;</li> <li>• <i>Free pouring</i> invertido e corte;</li> <li>• <i>Jump pouring.</i></li> </ul>					
Truques e formas de servir, movimentos e improvisação-					
Normas de Higiene e segurança/HACCP.					

**160€**

### 17. Mixologia Molecular

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Introdução à mixologia molecular.	15h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
<p>Novas técnicas aplicadas a bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alginatos;</li> <li>• Espessantes (Xantano e Metilcelulose);</li> <li>• Azoto Líquido.</li> </ul>					

**160€**



## 18. Carving

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Frutas e Legumes	25h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Técnicas bases de cortes					
Decorações base de frutas e legumes					
Esculturas de frutas, legumes e gelo					

**135€**

## 19. Gastronomia Molecular

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Introdução à gastronomia molecular.	25h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Estrutura dos alimentos.					
Ingredientes e processos culinários.					
Novas tendências: <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas e preparações culinárias.</li> </ul>					

**185€**

## 20. Iniciação à Hotelaria e ao Turismo para Docentes e Formadores

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
<b>Receção:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hierarquia;</li> <li>Serviço de receção.</li> </ul>					
<b>O Serviço:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A pré-receção/reservas e informações e modalidades de hospedagem;</li> <li>Serviço de receção e alojamento;</li> <li>Check-in e faturação;</li> <li>Reclamações durante a estadia;</li> <li>Cientes sem reserva;</li> <li>Serviços de pós-estadia;</li> <li>Check-out e Mailings.</li> </ul>					
<b>Modalidades de pagamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Depósito;</li> </ul>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voucher.</li> </ul>	45h	Docentes e Formadores de Hotelaria e Turismo	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Lei internacional FUA AV+AIH&R.					
<b>Serviço de Andares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empregadas de quartos;</li> <li>• Funções e qualidades profissionais;</li> <li>• Hierarquia e organigrama.</li> </ul>					
Perdidos e achados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de perdidos e achados;</li> <li>• Preenchimento de formulários de perdidos e achados.</li> </ul>					
Impressos, formulários e relatórios de andares: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Log book</i>;</li> <li>• Controle de ocupação dos quartos – entradas, saídas, Ocupados, Vagos, <i>early check-in</i>, <i>late check-out</i>, limpo, sujo e inspecionado;</li> <li>• Distribuição de serviço pela governanta /folhas de serviço;</li> <li>• Prioridades.</li> </ul>					
<i>Checklists.</i>					
<b>Restaurante e bar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quadro hierárquico do restaurante;</li> <li>• Como tratar com o cliente no restaurante;</li> <li>• <i>Mise-en-place</i>;</li> <li>• Modalidades de serviço de restauração;</li> <li>• Definição do bar no contexto hoteleiro nacional;</li> <li>• Os diferentes tipos de bar;</li> <li>• Hierarquia profissional na secção de bares;</li> <li>• Definição de bebidas em geral;</li> <li>• Definição e modos de servir as diferentes bebidas no bar;</li> <li>• Definição de cocktails;</li> <li>• Técnica de misturar bebidas.</li> </ul>					
<b>Cozinha e pastelaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas e métodos de <i>mise-en-place</i>;</li> <li>• Confeções bases coz. (peixes, mariscos e carnes)</li> </ul>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeções bases past. (preparação de semi-frios e suas decorações com frutas)</li> </ul>					
---	--	--	--	--	--

**185€**

## 21. Princípios Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho na área de Hotelaria e Turismo

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
<p>Conceitos básicos sobre segurança e saúde no trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introdução à prevenção de riscos profissionais;</li> <li>• Enquadramento legal da SST;</li> <li>• Riscos relacionados com as condições de segurança;</li> <li>• Riscos relacionados com o meio ambiente de trabalho;</li> <li>• Carga de trabalho, fadiga e insatisfação laboral;</li> <li>• Elementos básicos de gestão da prevenção de riscos.</li> </ul>	35 h	Ativos do sector	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
<p>Riscos gerais e sua prevenção:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas elementares de controlo de riscos, proteção coletiva e individual;</li> <li>• Controlo de saúde dos trabalhadores.</li> </ul>					
<p>Organização da Prevenção na Empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipas de emergência;</li> <li>• Noções básicas de atuação em emergências e evacuação.</li> </ul>					
<p>Projeto final sobre riscos específicos e a sua prevenção em empresa do setor HORECA.</p>					

**185€**

## 22. Língua Inglesa na Hotelaria e Turismo

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
O Hotel: <ul style="list-style-type: none"> <li>As diferentes secções do hotel;</li> <li>Quartos e divisões.</li> </ul>	30h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
A Recepção: <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento;</li> <li>Pedidos/reservas;</li> <li>Reclamações;</li> <li>Diálogos na recepção com expressões e termos técnicos.</li> </ul>					
O Restaurante: <ul style="list-style-type: none"> <li>Comidas e bebidas;</li> <li>Equipamentos e utensílios;</li> <li>Ementas;</li> <li>Reclamações/ sugestões;</li> <li>Diálogos no restaurante com expressões e termos técnicos.</li> </ul>					

**160€**

## 23. Língua Alemã na Hotelaria e Turismo

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
O Hotel: <ul style="list-style-type: none"> <li>As diferentes secções do hotel;</li> <li>Quartos e divisões.</li> </ul>	30h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	
A Recepção: <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento;</li> <li>Pedidos/reservas;</li> <li>Reclamações;</li> <li>Diálogos na recepção com expressões e termos técnicos.</li> </ul>					

O Restaurante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comidas e bebidas;</li> <li>• Equipamentos e utensílios;</li> <li>• Ementas;</li> <li>• Reclamações/sugestões;</li> <li>• Diálogos no restaurante com expressões e termos técnicos.</li> </ul>					A definir
--	--	--	--	--	-----------

**160€**

### 24. Língua Russa na Hotelaria e Turismo

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Módulo 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alfabeto Russo;</li> <li>• Estudo da pronúncia Russa e diferentes fonemas;</li> <li>• Aprendizagem inicial escrita (vogais, formação de palavras e frases).</li> </ul>	45h	Ativos do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Módulo 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de tratamento - cumprimentos, saudações e agradecimentos).</li> </ul>					
Módulo 3: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dias da semana;</li> <li>• Meses do ano;</li> <li>• Estações do ano;</li> <li>• Cores;</li> <li>• Numeração;</li> <li>• Horas;</li> <li>• Dinheiro;</li> <li>• Comidas e bebidas.</li> </ul>					
Módulo 4: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produção de diálogos (restaurante, bar e recepção) com expressões e termos técnicos;</li> <li>• Atendimento;</li> <li>• Pedidos e reservas;</li> <li>• Reclamações.</li> </ul>					

**160€**

## 25. Gestão de Equipas

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local	Data prevista
Os conceitos de cultura organizacional, grupos e equipas de trabalho.	25h	Chefias do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF	A definir
Gestão de equipas e o processo de <i>Team-Building</i> .					
Liderança – conceito, tipos e estratégias eficazes de liderança.					
A comunicação na gestão de equipas.					
Gestão de conflitos e do tempo.					
Fatores e estratégias que condicionam o trabalho em equipa.					

**110€**

## Formação especializada

### 1. Curso Intensivo de Cozinha Profissional

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local
Técnicas das bases de cozinha: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundos e molhos de cozinha;</li> <li>Sopas, cremes, aveludados e consommés.</li> </ul>	200h	Aspirantes ao trabalho no setor	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF
Confeção de Entradas frias e quentes.				
Confeção de Guarnições.				
Preparação, conservação e confeção de peixes.				
Preparação, conservação e confeção de carnes.				
Cozinha regional portuguesa.				
Cozinha internacional.				
Técnicas de organização de cozinha.				
Novos processos de confeção.				
Novas tecnologias de cozinha.				
Constituição de brigadas de cozinha.				
Fichas técnicas.				
Liderança na cozinha.				
Organização da cozinha.				
Normas de higiene e segurança/HACCP.				

**825€**

### 2. Curso de Gestão de Alojamentos

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local
Técnicas de comunicação/ lei e ética no sector do turismo.				
Atendimento e vendas/ tendências de hotelaria.				
Introdução da língua inglesa aplicada ao turismo.				
Aplicações informáticas – Excel para gestão de receitas I.				
Aplicações informáticas – Excel para gestão de receitas II.				
Teoria de cozinha/pastelaria.				

Teoria de serviço de restauração e bebidas.	200h	Empresários do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF
Sistema de gestão de negócio – introdução.				
Teoria do alojamento – <i>front office</i> .				
Teoria do alojamento – andares e lavandaria.				
Regras e protocolo empresarial.				
<i>Marketing mix</i> na atividade turística.				
Gestão de recursos humanos – relações interpessoais/liderança e gestão/ <i>staffing</i> .				
Sistema de contabilidade.				
Macroeconomia/ microeconomia.				
Iniciativa empresarial e empreendedorismo.				
Gestão de carreiras/orçamentação na empresa.				
Técnicas de organizações de evento.				
Sistema de gestão de contas de clientes.				
Organização e avaliação do <i>front office</i> .				
Gestão e organização do serviço de andares.				
Relações públicas e <i>branding</i> no turismo.				

**525€**

### 3. Curso de Gestão de Restaurantes/Comidas/Bebidas

Conteúdo programático	Carga Horária	Destinatários	Formadores	Local
Evolução histórica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversos tipos de restauração - comercial e social.</li> </ul>				
Gestão e Produção: <ul style="list-style-type: none"> <li>Definição e interligação.</li> </ul>				
Funcionamento do restaurante: <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço de restaurante;</li> <li>Controlo de restaurante;</li> <li>Organização de serviço;</li> <li>Formas de servir;</li> <li>Inventário e manutenção;</li> <li>Inventário do material;</li> <li>Fichas de manutenção;</li> <li>Conhecimento das principais avarias;</li> </ul>				



<ul style="list-style-type: none"> <li>• A conta;</li> <li>• Vale de suíte e de devolução;</li> <li>• <i>Room-Service</i>.</li> </ul>	200h	Empresários do sector e público em geral	A designar	Instalações da EPHTM/CELFF
Perfil do empregado de mesa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empregado de mesa.</li> <li>• Relacionamento entre clientes e empregados.</li> </ul>				
Hierarquia profissional: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorias profissionais;</li> <li>• Composição de brigadas;</li> <li>• Função de cada elemento da brigada.</li> </ul>				
Indumentárias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indumentárias das diversas categorias;</li> <li>• Aquisição e tratamento.</li> </ul>				
Equipamento do restaurante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de restaurante.</li> </ul>				
Limpeza e arrumação do restaurante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocação de toalhas;</li> <li>• Substituição de toalhas;</li> <li>• Colocação de material nas mesas;</li> <li>• Arranjo de aparadores, banquetes e carros.</li> </ul>				
Formas de circulação no restaurante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de materiais limpos e sujos.</li> </ul>				
Receção do cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber e sentar o cliente;</li> <li>• Apresentação da ementa;</li> <li>• Prioridade no serviço.</li> </ul>				
Execução de serviços de mesa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço de pequenos-almoços;</li> <li>• Serviço de mesa redonda;</li> <li>• Serviço a carta;</li> <li>• <i>Mise-en-place</i> de cada iguaria;</li> <li>• Serviços especiais - banquetes e outros.</li> </ul>				
Empratamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empratar as iguarias;</li> <li>• Colocar as iguarias;</li> <li>• Colocar os molhos.</li> </ul>				
Nota de encomenda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tirar a nota de encomenda;</li> <li>• Circuito da nota de encomenda.</li> </ul>				



A estética.				
Enologia.				
Protocolo.				
Terminologia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Termos técnicos de cozinha;</li><li>• Termos técnicos de restaurante;</li><li>• Inglês para a Hotelaria e Turismo.</li></ul>				

**675€**

### **Contatos:**

Travessa dos Piornais, 33

9000-246 Funchal

Tel: 291 764 393 / 963462189 /968 892 585

Fax: 291 764 414

A direção Pedagógica

---

(Luís Oliveira)